20 tuổi trở thành người biết nói, giỏi làm

ALPHA BOOKS BIÊN SOẠN

alphabooks
NHÀ XUẤT BẢN
LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

Duong Kobo's Book Club

Tủ sách Kỹ thuật số
dành cho
Kindle & Kobo

SCAN TO JOIN

Lời giới thiệu

Các bạn trẻ thân mến,

Triết gia Henri Frederic Amiel từng nói: “Người nào nói cho tôi biết tuổi của họ, kẻ đó thật ngớ ngẩn. Tuổi của bạn là do bạn tự cảm nhận.”

Thật vậy! Số tuổi bạn cảm nhận và số năm bạn có mặt trên đời nhiều lúc không tương ứng với nhau. 20 tuổi, bạn có thể là một người trưởng thành, mạnh mẽ và chủ động nắm giữ tương lai của mình. Nhưng 20 tuổi, bạn cũng có thể vẫn là đứa trẻ non nớt vụng về và yếu đuối trước từng con sóng của cuộc đời. Bao nhiêu tuổi nhất định không phải là lý do cho những thiếu sót của bản thân.

20 tuổi trở thành người biết nói giỏi làm sẽ giúp bạn có thêm động lực để bắt đầu hành-trình-trưởng-thành đầy sóng gió của mình.

Cuốn sách là tổng hợp của 35 kỹ năng không thể thiếu để bạn luôn giữ được sự bình tĩnh và tìm ra cách ứng đối thông minh trong mọi tình huống giao tiếp. Những thắc mắc như:

- Làm sao để cư xử chân thành nhưng vẫn không khiến cho người khác phải phật lòng?

- Làm sao để khen ngợi người khác nhưng không tạo cảm giác xu nịnh?

- Làm sao để thuyết phục người khác mà không “khơi mào” cho tranh luận tiêu cực?

- Làm sao để hình ảnh của bạn luôn đẹp và chiếm được cảm tình của người khác?

- Làm sao để đối phó với những lời nói xấu sau lưng và giữ gìn danh dự của mình?

sẽ được các chuyên gia về nghệ thuật giao tiếp phân tích và đưa ra những lời khuyên thiết thực nhất.

Quan trọng hơn hết, cuốn sách hướng đến rèn luyện cho các bạn trẻ vừa rời khỏi giảng đường đại học một phong thái đĩnh đạc, đúng mực; thái độ cầu tiến, khiêm tốn và khả năng cân bằng cảm xúc trong mọi hoàn cảnh. Có như vậy, sự nhiệt tình và năng động của bạn mới phát huy hiệu quả trong công việc và cuộc sống.

Hy vọng cuốn sách sẽ giúp bạn trưởng thành hơn trong độ tuổi 20 của mình.

Trân trọng giới thiệu tới độc giả!

Hà Nội, tháng 9 năm 2014

CÔNG TY CỔ PHẦN SÁCH ALPHA

1

Xã hội không chờ đợi sự trưởng thành của bạn

Tuổi của trái tim không được đo bằng tóc bạc.

- Edward Bulwer Lytton

Có một người em gái vừa đi làm đã tâm sự với tôi rằng, những ngày tháng này cô cảm thấy cô đơn hơn bao giờ hết.

Sau khi tốt nghiệp, em thấy nhớ bạn bè, nhớ những lúc bắt xe buýt lên Đinh Lễ mua sách, mấy đứa ra ăn kem Tràng Tiền rồi dạo quanh Bờ Hồ đến tận 6, 7 giờ mới về, nhớ những tối đi trà chanh buôn dưa lê… Toàn những ký ức thật đẹp và khó quên. Vậy mà giờ đây, cái gì cũng phải lụi cụi làm một mình: một mình ăn cơm, một mình đi về nhà, một mình khóc, một mình cười. Mỗi tối trở về căn phòng trọ tối om, bất giác trong lòng em cảm thấy trống rỗng cô đơn một cách lạ thường.

Khi ngồi trên xe buýt, nhìn đường phố xe cộ qua lại tấp nập, em bỗng cảm thấy mình không thuộc về nơi này, bên tai chỉ vang lên từng bước chân lẻ loi của chính mình. Nếu gặp phải những chuyện không thuận lợi, nỗi buồn dường như lại nhân lên gấp bội. Em rất nhớ cuộc sống vô lo vô nghĩ ngày xưa, cảm thấy chán nản với cuộc sống bộn bề lo toan như bây giờ. Giá như không phải trưởng thành thì hay biết mấy!

Tôi rất hiểu tâm trạng của em, vì có những lúc tôi từng có cảm giác như vậy. Khi vừa tốt nghiệp đại học, tôi cũng phải bươn chải một mình nơi thành phố. Tôi cũng từng mơ mộng rằng, ước gì mình mãi được sống trong những năm tháng sinh viên vô tư vui vẻ. Thế nhưng, chúng ta không thể chỉ sống trong thế giới của chính mình. Chỉ cần bước chân vào xã hội, bất kể bạn đã trưởng

thành, đã chuẩn bị tốt hay chưa, rất nhiều việc bạn vẫn phải một mình đối diện – va chạm với cuộc sống, đối diện với sự phức tạp của các mối quan hệ, với năng lực hạn chế của bản thân... Chúng ta không còn lựa chọn nào khác, ngoài tự mình trưởng thành lên.

Khi còn ngồi trên ghế nhà trường, thầy cô dạy dỗ chúng ta, còn bây giờ, xã hội sẽ đảm nhận việc đó.

Tôi nghĩ trường học cũng như gia đình, khá bao dung với mỗi người học trò. Khi còn là học sinh, chúng ta được thầy cô và bạn bè giúp chúng ta trưởng thành dần lên, nhưng xã hội sẽ không giúp, mà ép chúng ta trưởng thành. Trong trường học, bạn có thể học tập và trưởng thành một cách từ từ; còn ngoài xã hội, nếu như bạn trưởng thành quá chậm, nhiều khả năng bạn sẽ bị đào thải, bị những người "trưởng thành" hơn thay thế.

Trong trường học, chỉ cần chúng ta có bảng điểm đẹp, nhân cách tốt là có thể nhận được sự yêu mến của thầy cô và bạn bè; còn ngoài xã hội, làm việc tốt thôi chưa đủ. Trong môi trường xã hội cạnh tranh khốc liệt như ngày nay, chỉ cần năng lực của bạn không đáp ứng được yêu cầu công việc, sẽ có người sẵn sàng quẳng bạn sang một bên. Người ta chẳng tốn thời gian và công sức để giúp bạn dần trưởng thành. Bạn không ổn? Bạn không chịu? Bạn không thích? Có hề hấn gì đâu, sẽ có người thay bạn! Đừng mơ mộng rằng ngoài kia luôn có một công việc xịn, mức lương khủng chờ đợi bạn. Chỉ đến khi bạn đã thực sự trưởng thành đến một mức độ nhất định, xã hội mới tiếp nhận bạn. Có rất nhiều người than thở rằng, trong tay nắm rất nhiều bằng đại học nhưng chẳng có công ty nào nhận. Một số người ngụy biện rằng do vận may chưa tới nên toàn tìm phải những công việc chán ngắt; cũng có người ức chế bất bình, nói những đứa bạn cùng trang lứa đều đã làm đến chức nọ chức kia, mà sao bản thân vẫn dậm chân tại chỗ. Những người suốt ngày chỉ biết than thân trách phận như thế, chắc chắn sẽ chẳng bao giờ thành công. Khi bạn đã biết cách đối diện và thích ứng nhanh chóng với xã hội, bạn sẽ không còn thời gian than thở nữa, bởi toàn bộ thời gian bạn có được dùng vào việc học tập, làm việc và mở rộng các mối quan hệ của mình rồi.

Quang là một chàng trai luôn sống có mục đích rõ ràng. Sau khi tốt nghiệp Đại học Bách khoa, anh đã đề ra mục tiêu: 5 năm nữa sẽ mua nhà Hà Nội. Kết quả là chưa đầy 4 năm, ước mơ của anh đã thành hiện thực. Suốt quãng thời gian miệt mài lao động này, anh thấy bản thân mình đã tiến bộ và trưởng thành hơn rất nhiều.

Khi mới đi xin việc, Quang được nhận vào làm nhân viên văn phòng của một công ty nhỏ. Hai người nữa vào làm cùng đợt với Quang đều tốt nghiệp tại một trường đại học không mấy tên tuổi. Trong công ty, mỗi khi điện thoại bàn reo, chỉ có Quang đứng dậy nghe máy, hai người kia vẫn ngồi im một chỗ.

Một thời gian sau, mọi người đã ngầm coi Quang là một "chân chạy việc vặt", điện thoại reo, nếu như Quang không đứng dậy, mọi người cũng mặc kệ, đợi đến khi anh phải đứng lên nghe mới thôi.

Công ty nhỏ nên cũng không có nhân viên tạp vụ, mọi người phải tự sắp xếp việc vệ sinh phòng. Mỗi khi tan làm, chẳng ai chịu chủ động đi vứt rác, Quang lại là một người ưa sạch sẽ, nên anh đành kiêm luôn chân đổ rác.

Thực ra, những việc này khi ở nhà với bố mẹ hay ở trường, Quang không phải làm nhiều. Nhưng anh biết, giờ đã đi làm rồi thì phải có tác phong nghiêm túc, rất nhiều những việc không tên của công ty, anh đều chủ động xắn tay vào làm.

Sau khi đi làm, Quang cũng thay đổi luôn cả cách ăn mặc. Ngày trước, khi còn ở trường, anh thích mặc quần áo thể thao, áo phông quần jeans, bây giờ thì chỉ đến cuối tuần khi đi đá bóng cùng đồng nghiệp, anh mới ăn mặc như vậy, còn bình thường lúc nào anh cũng đóng bộ "sơ mi quần âu cắm thùng", Quang muốn mọi người nhìn nhận mình như một người lớn thực thụ.

Vì những biểu hiện tốt trong thời gian thử việc, (tuy có một số đồng nghiệp nói rằng anh chỉ giả vờ tích cực vậy thôi, nhưng Quang không buồn để tâm), Quang chính thức được nhận vào làm, còn hai người vào cùng đợt kia đã bị cho nghỉ. Sếp nói rằng, Quang ra dáng nhân viên hơn so với hai người kia.

Mỗi giai đoạn trong cuộc đời đòi hỏi chúng ta phải có cách hành xử khác nhau. Nếu như khi chuyển đến giai đoạn này, bạn vẫn giữ lối nghĩ và cách làm của giai đoạn trước, điều đó đồng nghĩa với việc bạn vẫn chưa trưởng thành, mà một người không trưởng thành sẽ mãi chỉ là cái bóng của người khác. Nếu không nỗ lực học tập và cầu tiến, bạn sẽ không bao giờ chạm tới cái đích thành công trong tương lai. Vì vậy khi ở độ tuổi 20, chúng ta cần phải có tinh thần trách nhiệm và xác định được mục tiêu đời mình.

Tinh thần trách nhiệm – chịu trách nhiệm cho tương lai của chính mình

Có một người sau khi tốt nghiệp được nhận vào làm tại một công ty nọ, trong thời gian thử việc, vì phải đột ngột cắt giảm nhân sự nên lãnh đạo công ty quyết định cho một số người nghỉ việc. Do có kinh nghiệm làm việc ít nhất, nên lẽ dĩ nhiên anh ta bị đuổi việc.

Dù phòng nhân sự thông báo ngày cuối cùng của tháng anh ta không cần phải đến nữa, tháng sau cứ đến lĩnh lương là được, thế nhưng anh nghĩ, đã là nhân viên thì nên hoàn thành nốt mọi công việc còn dang dở. Làm thêm một ngày cũng là cho mình thêm một ngày để rèn luyện. Vì vậy, đến cuối tháng, anh vẫn xuất hiện, ngồi vào bàn làm việc nghiêm túc, lau dọn chỗ ngồi sạch sẽ, sắp xếp tài liệu cẩn thận, bàn giao công việc cụ thể, rõ ràng, sau cùng bắt tay tạm biệt từng người trong phòng. Sự chu đáo của anh làm mọi người ai nấy đều cảm thấy luyến tiếc.

Tuần đầu tiên của tháng mới, phòng nhân sự gọi điện thông báo, anh ta có thể tiếp tục đến làm việc, không cần phải nghỉ nữa, nguyên do là vì tinh thần làm việc tận tụy và thái độ đúng mực của anh đã làm lãnh đạo công ty cảm động, họ nói nếu một nhân viên như anh ra đi, đó mới là tổn thất của công ty.

Nhiều bạn trẻ không có tinh thần trách nhiệm thường không chủ động trong công việc. Họ quen dựa dẫm người khác, không dành ra chút thời gian nào để suy nghĩ xem tương lai mình sẽ ra sao. Một ngày của họ trôi qua một cách đều đều lãng phí, đến khi chạm ngưỡng tuổi 30, họ mới thấm thía rằng, bản thân đã vứt bỏ những tháng ngày tươi đẹp nhất, có ích nhất trong cuộc đời lại phía sau.

Chúng ta nên biết rằng, mỗi lần buông thả, chiều chuộng chính mình, tuy nhất thời không nhận ra có điều gì xấu, nhưng dần dần, nó sẽ trở thành thói quen ỷ lại, thành tính ích kỷ, cuối cùng sẽ gây hại cho chính bạn. Có thể nói, những bạn trẻ không chịu lớn, không chịu trưởng thành, xét cho cùng là do họ không dám chịu trách nhiệm. Thật ra, áp lực không phải là điều tệ hại. Chính nhờ những áp lực đó, bạn mới có thể tiến lên từng bước trên con đường vươn tới thành công.

Hiểu bản thân và xác định mục tiêu cuộc đời

Hành động để đạt được mục tiêu cuộc đời dường như có mối liên hệ mật thiết với chí tiến thủ. Cũng giống như câu chuyện về Quang mà tôi đã kể ở trên, sau khi vào công ty, cậu đã tự coi mình là một thành viên của tập thể, những việc mà mọi người không

làm, cậu đều chủ động làm. Quang không cần để ý đến những lời bàn ra tán vào, cậu hiểu rằng giờ đã đi làm thì bản thân phải có tác phong của một nhân viên thực thụ. Quang không bận tâm rằng những việc mình làm hết sức vặt vãnh, bởi cậu biết đó là những việc nên làm, và những việc này có ích cho tiền đồ và công việc của cậu sau này.

Bạn muốn hướng đến một cuộc sống thế nào thì ngay từ giây phút này, bạn phải nỗ lực để thực hiện nó. Đừng đợi đến khi 30 tuổi mới bắt tay vào làm. Đừng nghĩ rằng mình hãy còn trẻ, còn nhiều thời gian để chờ đợi; đừng nghĩ rằng mình vẫn còn nhỏ, mọi người sẽ nhường nhịn mình. Hiểu được điều này càng sớm, bạn sẽ càng có nhiều thời gian để phấn đấu, thành công sẽ ngày càng gần hơn với bạn.

Ví dụ, nếu một người đặt ra mục tiêu cao, trong khi hiện tại, năng lực của bản thân chưa đáp ứng được điều đó, người đó sẽ tự giác học tập, không ngừng học hỏi và tiếp thu những kinh nghiệm của người khác. Hay khi biết rằng mối quan hệ xã hội của mình vẫn còn ít ỏi, người đó sẽ tích cực mở rộng giao lưu, kết giao bạn bè, không ngừng tăng cường và nuôi dưỡng cho khả năng giao tiếp của mình… Tất cả những việc làm đó dần dần sẽ khiến người đó trưởng thành lên, ngày càng tiến gần hơn đến mục tiêu cuộc đời.

2

Nói và làm bằng một trái tim bình thản

Mỗi phút bạn giận dữ, bạn từ bỏ sáu mươi giây thanh thản tâm hồn.

- Ralph Waldo Emerson

Tuổi trẻ là độ tuổi tràn đầy năng lượng và nhiệt huyết. Thế nhưng, là thanh niên, chúng ta cũng cần học tập những người lớn tuổi, giữ cho mình một trái tim bình thản, dù có gặp chuyện gì cũng không được xử lý một cách nông nổi, thiển cận.

Khi còn trẻ, Huy phụ trách công tác kỹ thuật cho các công trình, vốn là người nhanh nhẹn và tháo vát, bất kỳ việc gì đến tay anh cũng đều giải quyết rất nhanh chóng và chu toàn. Những công việc phải cần đến hai kỹ sư làm, một mình anh làm dễ như trở bàn tay. Ngoài ra, anh còn có rất nhiều những sáng kiến về mặt chuyên môn, đại đa số đều được áp dụng rất thành công. Vì vậy, anh nghĩ rằng cống hiến của mình rất lớn, nên bắt đầu có chút tự mãn, không coi ai ra gì. Huy không biết rằng, "không coi ai ra gì" là một việc đại kỵ.

Có một lần làm dự án, ý kiến của Huy và các đồng nghiệp không giống nhau, mọi người đều cho rằng nên làm thế này, nhưng anh lại kiên quyết làm theo cách của mình. Cuối cùng không kiềm chế nổi, Huy nặng lời: "Dự án kiểu này các anh chưa từng làm, vì vậy không có tư cách đưa ra kết luận ở đây!" Các đồng nghiệp nghe Huy nói vậy đều ngán ngẩm lắc đầu, đành kệ cho anh muốn làm gì thì làm.

Về sau, dự án không thành công. Mọi người cũng dần xa lánh Huy.

Những đồng nghiệp trước kia vào làm cùng đợt với anh, giờ đều lần lượt đảm nhận những chức vụ quan trọng. Mặc dù năng lực rất tốt, nhưng Huy vẫn chỉ là một tay phụ trách kỹ thuật công trình quèn. Sau này anh mới ý thức được rằng, khi xưa mình đã quá bồng bột, không làm chủ được cảm xúc, khiến cho mọi người không muốn chia sẻ nữa.

Là người trẻ, nhiều khi chúng ta thường hay tự tin thái quá vào bản thân mình. Mới làm được vài việc thành công, ta liền nghĩ ngay rằng bản thân rất giỏi giang, và dùng tâm lý tự mãn đó đối xử với mọi người. Nhưng cách hành xử như vậy sẽ khiến bạn sớm vỡ mộng về bản thân, vì nhận ra những mặt trái của tính tự kiêu. Thanh niên, ngoài việc chăm chỉ làm việc ra, còn cần phải giữ một thái độ bình hòa, dù biết bản thân giỏi giang đến đâu, cũng phải luôn khiêm tốn cẩn trọng; dù cho năng lực của bạn có tốt đến mức nào, cũng không được nhất nhất tự cho mình là đúng; dù cho bạn có gặt hái được biết bao thành tựu, cũng phải giữ cho mình một tâm lý đề phòng mọi việc; dù cho bạn có gặp phải thử thách khó khăn thế nào, cũng phải giữ cho mình một sự bình tĩnh… Tất cả những điều này, người ta gọi là một trái tim bình thản. Nếu bạn còn trẻ và muốn bồi dưỡng cho mình một tâm lý bình thản khi đối mặt với mọi chuyện, bạn cần chú ý những điểm sau:

Một số việc không nên nhìn nhận quá nặng nề

Mặc dù tôi vẫn luôn cho rằng, là thanh niên thì phải không ngừng nỗ lực để theo đuổi lý tưởng, cố gắng đạt được mục đích của bản thân, thế nhưng trong quá trình theo đuổi lý tưởng của mình, chúng ta thường phải nếm trải không ít những thất bại và nỗi buồn: công việc không suôn sẻ, cô đơn vì bị bạn bè xa lánh, đau buồn vì thất tình… Đối với những thanh niên vừa bước vào đời, vẫn ấp ủ trong mình những kỳ vọng lớn lao vào tương lai, đó đều là những trở ngại không dễ gì vượt qua. Chúng khiến họ mệt mỏi, chán chường, tự ti, thậm chí trở nên bất mãn với cuộc đời. Thực ra có một số việc, nếu chúng ta quá coi trọng thì nó càng dễ vuột khỏi tầm tay, và một khi đã vuột khỏi tầm tay rồi, chúng ta sẽ càng cảm thấy thất vọng.

Một nhà văn Ấn Độ từng nói: “Nếu bạn khóc vì tuột mất mặt trời, vậy thì bạn cũng đang bỏ lỡ những ánh sao kia.” Trong ván bài cuộc đời, có thắng thì sẽ có thua, có mất mát thì cũng có thành quả, chỉ cần bạn cố gắng làm đến một mức mà bản thân cảm thấy hài lòng là được. Bạn vẫn còn trẻ, còn cơ hội để thử lại. Cùng lắm là thử lại vài lần, có sao đâu, phải không!

Hiểu được rằng, chịu thiệt là may mắn

Trong cuộc sống, chúng ta cần biết cách nhìn nhận sự việc bằng con mắt biện chứng. Sẽ có những việc bạn cảm thấy tồi tệ, thực ra lại mang đến cho bạn rất nhiều lợi ích.

Một lần xem ti vi, tôi thấy một giám đốc doanh nghiệp khi được phỏng vấn về việc làm thế nào để tuyển dụng nhân tài, ông ấy đã trả lời: "Nghiêm túc là thước đo tiêu chuẩn để đánh giá nhân viên." Ông kể câu chuyện, mỗi lần cần rửa xe, ông đều đến một tiệm duy nhất, ở đó có một cậu nhân viên làm việc vô cùng tỉ mỉ, chà rửa chiếc xe cho đến khi không còn dính hạt bụi nào mới thôi, điều đó khiến ông cảm thấy rất hài lòng.

Có lần cậu nhân viên đó đi vắng, một nhân viên khác giúp ông rửa xe, nhìn anh chàng làm việc, mặc dù đạt yêu cầu, nhưng rõ ràng rất nhiều chỗ vẫn còn dính bùn đất và bọt xà phòng. Về sau, ông đã trực tiếp hỏi cậu nhân viên kia có muốn đến làm việc ở công ty của ông không, tất nhiên cậu bé vui vẻ nhận lời.

Đối với cậu nhóc ở trên, cùng một công việc nhưng cậu làm việc chu đáo hơn người khác, mất nhiều thời gian và công sức hơn, có thể nói là đang "chịu thiệt" về mình, bởi cậu hoàn toàn có thể chỉ cần làm đến mức đạt yêu cầu là được. Tuy phải chịu thiệt thòi nhưng điều đó cũng đã mở ra cho cậu một cơ hội lớn hơn công việc hiện tại cậu đang làm.

Rất nhiều bạn trẻ khi làm việc luôn sợ mình bị "bóc lột", không chịu làm "chiếu dưới" cho kẻ khác. Họ không những không có kinh nghiệm công việc, lại không muốn bỏ công sức làm những việc nhỏ nhặt, làm được một chút đã đòi hỏi được biệt đãi, tăng lương. Thực ra, khi bạn chưa có kinh nghiệm, dành thời gian làm những việc nhỏ trước, giúp việc cho người khác (mà bạn nghĩ rằng mình đang làm "chiếu dưới" cho kẻ khác) không phải là việc gì quá tồi tệ, vì bạn sẽ tích lũy được nhiều thứ có giá trị hơn. Hẳn bạn biết quy luật "nước chảy chỗ trũng"? Một khi bạn chấp nhận và tự nguyện làm tốt các việc nhỏ, dần dần bạn sẽ làm tốt được các việc lớn và được mọi người đánh giá tốt hơn, tin tưởng hơn, và cơ hội sẽ đến lúc nào không hay.

Đặt mình ở vị trí bình thường, không nên đánh giá bản thân quá cao

Tự tin rõ ràng là tốt, nhưng tự phụ lại chẳng hay chút nào. Dù tài giỏi đến đâu cũng không được coi mình là nhất, huống hồ khi năng lực của bạn không cao hơn ai. Những kẻ quá coi trọng bản

thân thường là những người không coi ai ra gì, lúc nào cũng cao ngạo sĩ diện, cuối cùng rất dễ bị xã hội và những người xung quanh bỏ rơi.

Cậu bạn tôi làm trưởng phòng nhân sự cho một công ty nọ, mỗi năm cậu đều tuyển được rất nhiều nhân tài có ích cho công ty. Một lần, có một cô gái rất xinh đẹp đến xin ứng tuyển vào vị trí trợ lý giám đốc, mẩu đối thoại giữa hai người diễn ra như sau:

Hỏi: Em tốt nghiệp chuyên nghành công trình xây dựng, tại sao lại muốn chuyển sang làm hành chính văn phòng vậy?

Trả lời: Chỉ là muốn thôi, chắc những gì đã học được từ ngành công trình sẽ giúp ích được cho công việc trợ lý chứ ạ! (có chút đắc ý)

Hỏi: Vậy em có hiểu công việc trợ lý giám đốc cần làm những gì không?

Trả lời: Chắc là làm mọi việc sếp giao cho thôi đúng không anh? (đoán mò)

Hỏi: Vậy em có đồng ý làm nhân viên lễ tân trước không?

Trả lời: Em cũng không chắc nữa, còn vị trí nào khác không? (có vẻ không hài lòng)

Hỏi: Mặc dù bảng điểm của em rất tốt, nhưng hiện giờ em không có chút kinh nghiệm làm việc nào cả, công việc lễ tân sẽ giúp em rèn luyện và tích lũy được nhiều kỹ năng…

Trả lời: Thôi cũng được! Nhưng em nói trước là em không làm lễ tân mãi đâu nhé! (ngập ngừng)

Hỏi: Tất nhiên rồi, nhưng điều đó còn phụ thuộc vào biểu hiện công việc của em! Được rồi, bây giờ nói cho anh biết, mức lương mong muốn của em là bao nhiêu?

Trả lời: Mấy đứa bạn em mỗi tháng được khoảng 8 triệu. Em chắc phải tầm 9 triệu mới làm được anh ạ!

… (không biết nói gì hơn)

Cô gái này đi xin việc nhưng lại khiến người ta có cảm giác công ty đang phải năn nỉ cô ấy về làm việc thì đúng hơn. Dù cho bảng điểm chuyên ngành có tốt bao nhiêu, xinh đẹp đến thế nào, thế

nhưng trong công việc, năng lực và tính cách phải được đặt lên hàng đầu, đó là chưa kể ngoài kia có rất nhiều người giỏi hơn cô ấy.

3

Chân thành là cách đối nhân xử thế tốt nhất

Sự chân thành là điều tốt đẹp nhất bạn có thể trao tặng một người. Thật ra, lòng tin cậy, tình bạn và tình yêu đều tùy thuộc vào điều đó cả.

— Elvis Presley

Điều quan trọng nhất khi nói và làm bất cứ điều gì, đó là phải thực sự chân thành.

Trong số những người chúng ta tiếp xúc hàng ngày, ai là người chân thật, ai là kẻ giả tạo, chúng ta đều có thể cảm nhận được. Đối với những người chân thành, cho dù ban đầu bạn có thể không thích họ, nhưng rồi sẽ có ngày, sự chân thành của họ làm bạn cảm động; còn với những kẻ giả tạo, dù cho lúc đầu bạn có thể thích thú và cảm thấy gần gũi với cách họ cười, cách họ tán thưởng, nhưng theo thời gian, bạn sẽ nhận ra họ chỉ là những kẻ "miệng nam mô, bụng một bồ dao găm", bạn sẽ chán ghét và rời xa họ.

Ai cũng thích mọi người đối xử chân thành với mình. Học giả người Mỹ – Endrin khi nghiên cứu về những phẩm chất có thể ảnh hưởng đến mối quan hệ xã giao của con người đã phát hiện ra năm phẩm chất được đánh giá cao nhất lần lượt như sau: chân thành, thành thật, thấu hiểu, trung thành, đáng tin cậy, trong đó bốn phẩm chất đứng đằng sau dù ít dù nhiều cũng đều liên quan đến sự chân thành. Từ đó có thể thấy rằng, sự chân thành có thể giúp bạn mở rộng và phát triển các mối quan hệ, ngược lại sự không chân thành sẽ khiến mọi người xa lánh và đề phòng bạn.

Ai trong chúng ta cũng cần sự chân thành. Chân thành là chìa

khóa để mở cánh cửa bước vào thế giới nội tâm của người khác, nó khiến mỗi người có cảm giác an toàn, xoa dịu cảm giác thù địch. Những người có thái độ chân thành rất dễ nhận được sự tín nhiệm của người khác, chân thành có thể khiến hai tâm hồn xa lạ trở nên gần gũi và thấu hiểu lẫn nhau.

Trong môi trường cạnh tranh khốc liệt như ngày nay, nếu bạn có thể đặt chân thành làm tiêu chí đối nhân xử thế hàng đầu của bản thân, bạn sẽ càng dễ dàng nhận được sự tin tưởng của mọi người.

Có một vị giám đốc trẻ tuổi nọ, khi nhớ về những năm tháng đã qua, anh cho rằng mình đã rất may mắn khi gặp được quý nhân phù trợ.

Khi đó, tôi làm nhân viên bưng bê trong một nhà hàng, thường xuyên gặp phải những vị khách khó tính. Chẳng hạn, họ cố ý chọn những món họ muốn ăn, nhưng trong thực đơn lại không có; có người thậm chí còn chửi bới om sòm: "Nhà hàng quái gì vậy, những món như thế mà cũng không có là sao?" Rất nhiều khách hàng đòi hỏi quá đáng, thế nhưng khi làm ở đây một thời gian, tôi mới phát hiện ra rằng, dù sắc mặt của họ khi bước vào có xầm xì đến mấy, chỉ cần đối xử với họ một cách chân thành, cuối cùng họ vẫn sẽ tin tưởng mình.

Sáu năm trước, vào một ngày giáp tết, ngoài trời mưa bụi lất phất. Trời đã về khuya, bỗng có một vị khách nọ bước vào quán, trên tay bê rất nhiều túi, cả dáng người lộ rõ sự mệt mỏi. Anh ta gọi một bát phở để ăn cho ấm bụng, nhưng lại đúng lúc nhà hàng chuẩn bị đóng cửa, đầu bếp đã về cả, lúc này chỉ còn một số món ăn đơn giản và vài nhân viên trực ban.

Khách: "Cho tôi một bát phở gà."

Tôi: "Xin lỗi anh, món này đã hết mất rồi."

Khách (lật xem vài trang thực đơn rồi nói): "Thế cho tôi một bát mỳ bò cũng được."

Tôi (bắt đầu cảm thấy áy náy): "Xin lỗi, mỳ bò cũng hết rồi anh ạ. Giờ chỗ em chỉ còn cơm rang và mấy món lặt vặt thôi."

Khách (tỏ vẻ bực bội): "Cái gì cũng không còn, sao các cậu không treo biển đóng cửa?"

Vì lúc này đã rất muộn, tôi dám chắc các hàng ăn khác cũng đã

đóng cả, nhà hàng chúng tôi vẫn chưa đóng vì còn bán đồ ăn nhanh cho khách qua đường. Dù rất muốn giải thích, nhưng thấy anh ta vô cùng bực dọc, tôi cũng cảm thấy hơi vô lý, trời thì lạnh, ăn tạm cơm rang là được mà? Tôi vẫn chưa kịp phản ứng thì anh ta đã đứng bật dậy, đùng đùng bỏ đi.

Sau khi anh ta đi khỏi, tôi phát hiện có một tập tài liệu rơi ở ghế ngồi. Tôi liền cầm theo tập tài liệu, vội vã chạy ra ngoài thì thấy anh ta đang đứng ở hàng bánh mỳ dạo phía cuối đường, nên tôi chạy ra đưa tận tay.

Khi nhìn thấy tập tài liệu trong tay tôi, anh ta nở một nụ cười gượng gạo, rõ ràng anh đang cảm thấy xấu hổ vì thái độ lúc nãy của mình. Anh ta quay người lại, khẽ cúi đầu với tôi và nói: "Thái độ của anh lúc nãy thật không tốt, xin lỗi và cảm ơn em, tập tài liệu này vô cùng quý giá với anh."

Anh ta vừa nói vừa móc ví ra định trả ơn, nhưng tôi từ chối ngay. Suy nghĩ vài giây, anh đưa cho tôi một tấm danh thiếp, nói rằng sau này có cơ hội nhất định sẽ trả ơn.

Tôi chưa từng nghĩ rằng mình cần anh ta trả ơn, nên cũng không để tâm. Nhưng từ đó về sau, anh ta thường xuyên đến nhà hàng tôi dùng bữa. Một hôm, anh ta nói rằng công ty đang cần người, nếu thích thì anh sẽ giới thiệu tôi vào làm.

Sau này, khi làm việc ở phòng mua sắm vật tư được bốn năm, tôi được đề cử lên làm trưởng phòng. Lãnh đạo công ty cũng vô cùng tin tưởng vào khả năng của tôi.

Thông thường khi gặp tình huống kiểu này, rất nhiều bạn trẻ vì vừa bị mắng oán, nên sẽ cảm thấy hả hê khi phát hiện thấy khách bị quên đồ, có thể còn không thèm tìm cách trả lại đồ. Nhưng sự chân thành của chàng thanh niên trên đã làm cho vị khách cảm động, và mang đến cho anh một cơ hội vô cùng quý giá để đổi đời.

Có rất nhiều bạn trẻ nói rằng mình không biết cách giao tiếp với người khác, bản thân cũng không thấy tự tin, vì vậy có rất ít bạn bè. Trên thực tế, nhiều khi chỉ cần bạn thực sự chân thành, người khác sẽ tự khắc cảm nhận được và sẽ mở lòng với bạn.

Thái độ giả tạo, nịnh bợ hay những câu nói ngọt ngào đầu môi chót lưỡi chỉ khiến cho mọi người dần dần rời xa bạn. Bởi lẽ sự chân thành không được viết ở trên mặt, mà phải xuất phát từ trái tim.

4

Danh dự đáng giá ngàn vàng

Còn lại gì nếu danh dự mất?

- Publilius Syrus

Tôi có một người bạn làm phó giám đốc tại một công ty phần mềm nhỏ. Công ty đã thành lập được 7 - 8 năm, mỗi năm đều tuyển không ít các sinh viên mới ra trường. Trong qua trình tiếp xúc, điều khiến cậu bất mãn nhất với thế hệ thanh niên ngày nay, đó là sự vô trách nhiệm, không giữ chữ tín. Nói ngắn gọn, đó là "rất nhiều bạn trẻ ngày này không thể tin cậy được!" Tôi hỏi: "Tại sao lại không tin cậy được?"

Cậu ấy nói: "Không thành thật, không giữ chữ tín là căn bệnh phổ biến nhất của thanh niên ngày nay. Ví dụ như, rất nhiều sinh viên trúng tuyển vào công ty, đến khi được thông báo thời gian đi làm chính thức, họ lại biến mất mà không hề có một cuộc điện thoại. Tuần trước tôi phỏng vấn một bạn trẻ đến làm bài kiểm tra về phần mềm. Khi đến ứng tuyển, cả hai đều cảm thấy hài lòng, tôi đánh giá cao năng lực cậu ấy, công ty cũng có thể đáp ứng được yêu cầu đãi ngộ của cậu ấy. Cuối cùng chúng tôi hẹn cậu thứ hai tuần tới bắt đầu đến điểm danh tại công ty. Vậy mà tôi đợi đến trưa vẫn chẳng thấy cậu ấy đâu. Tôi liền gọi điện thoại hỏi, cậu ấy nói vừa tìm được việc tại một công ty ngay gần nhà, vì vậy sẽ không đến nữa. Lúc đó tôi tức điên lên. Thực ra, nếu như không đến nữa, cậu ta cũng chỉ cần gọi một cú điện thoại thông báo, để hai bên còn biết đường mà liệu. Những việc như thế này xảy ra nhan nhản."

Tình trạng này, tôi hiểu khá rõ. Rất nhiều thanh niên cũng giống như anh chàng mà cậu ấy vừa kể, thích "đứng núi này trông núi nọ". Từ góc độ cá nhân mà nói, việc này chưa hẳn đã sai, ai chẳng

muốn tìm được một công việc có điều kiện tốt nhất và phù hợp với mình nhất, thế nhưng, một khi đã đồng ý với người khác, dù cho lý do có là gì, điều đầu tiên bạn cần làm là phải chịu trách nhiệm về lời hứa của mình, suy xét xem sự thất tín của mình sẽ gây ra những ảnh hưởng như thế nào đối với người khác. Cho dù bạn không thể không thất hứa, cũng phải thông báo trước để họ có thể sắp xếp. Đây cũng là một cách tôn trọng người khác.

Thực ra, chúng ta có thể đoán định tương lai của một người thông qua thái độ ban đầu của họ. Người trẻ luôn tự coi mình là trung tâm, theo đuổi cá tính riêng nhưng cũng nên có mức độ và điểm dừng, nếu như không giải quyết những vấn đề này, con đường của bạn sẽ càng đi càng hẹp!

Trong cuộc sống, chúng ta có thể thường xuyên gặp phải những người không giữ lời hứa, ban đầu họ vỗ ngực chắc như đinh đóng cột: "Chuyện này cứ để tôi lo!", "Được, cứ quyết định vậy đi!" Đến khi phải thực hiện lời hứa thì mãi chẳng thấy bóng dáng họ đâu, hỏi họ, họ sẽ viện ra đủ các loại lý do: "Xin lỗi, tôi đang bận lắm!", hay "Không phải tôi cố ý quên đâu!"

Nếu những người đó thường xuyên làm vậy với bạn, bạn sẽ không dễ mắc bẫy nữa. Cũng thế, nếu bạn là người thích cho người khác "ăn bánh vẽ", dần dần người ta cũng sẽ không muốn tiếp tục mối quan hệ với bạn, điều đó dẫn đến việc các mối quan hệ của bạn sẽ ngày một thu hẹp dần.

Hà làm quản lý trong một xưởng sản xuất đồ gia dụng. Tuần trước, một đại lý đồ gia dụng gọi điện đến, năn nỉ Hà giúp họ một việc, đó là sản xuất hai chiếc tủ đứng làm bằng gỗ xoan đào thủ công. Thông thường với những đơn hàng lẻ thế này, xưởng sẽ không nhận làm, thế nhưng vì trước đây hai bên từng ký một số hợp đồng với nhau, nên để duy trì mối quan hệ lâu dài, Hà cũng tặc lưỡi nhận làm. Hai bên giao ước đến trưa thứ hai tuần sau sẽ giao hàng, tiền trao cháo múc.

Khi Hà lên báo cáo chuyện này, giám đốc liền khiển trách nặng nề, nói Hà không tuân thủ quy định của xưởng, kể cả muốn giúp đại lý kia đến mức nào cũng không được lẫn lộn giữa công việc và tình riêng như vậy. Ký hợp đồng, viết biên lai, sau đó mới làm, đây là quy tắc bất di bất dịch của xưởng.

Hà nhăn mặt đau khổ nói: "Nhưng em trót hứa với người ta rồi, giờ làm sao đây?" Giám đốc đành chép miệng, cầm bút lên viết vài dòng vào giấy rồi đưa cho Hà, bảo bộ phận sản xuất cuối tuần sắp

xếp tăng ca, bản thân giám đốc cũng không muốn để người ta cho rằng xưởng của mình chỉ biết nói mà không biết giữ lời. Sau đó, ông còn cảnh cáo Hà từ sau nhất định không được làm vậy.

Sau mấy ngày tăng ca, Hà đã chuẩn bị xong đơn hàng, mặc dù không nhiều, nhưng mọi người cũng phải một phen vất vả. Đại lý rõ ràng nói trưa thứ hai sẽ đích thân qua lấy hàng, thế nhưng đợi đến chiều vẫn chưa thấy người đâu, Hà gọi điện thoại, đầu dây bên kia nói rằng đang ở Hải Phòng, chắc về không kịp, ngày mai sẽ qua lấy hàng.

Hà vô cùng thất vọng, nếu như thực sự không qua được, thì chí ít theo lẽ lịch sự cũng nên thông báo trước, vậy mà đại lý kia coi như chẳng có việc gì xảy ra.

Ngày thứ hai, đại lý kia vẫn chưa xuất hiện, Hà gọi điện qua giục, cho đến khi họ qua lấy hàng, tiền nắm tận tay, Hà mới dám thở phào nhẹ nhõm, Cô thề rằng từ nay về sau nhất định sẽ rút kinh nghiệm, uy tín của đại lý kia cũng vì thế mà bị sứt mẻ rất nhiều trong mắt Hà.

Xuất phát từ sự tin tưởng, bất chấp việc bản thân bị phê bình, Hà vẫn cố gắng chuẩn bị đầy đủ hàng cho đại lý kia. Không ngờ họ lại không đến nhận hàng như đã giao hẹn lúc đầu, khiến cho Hà lo lắng. Chắc chắn nếu sau này đại lý kia muốn Hà giúp thêm lần nữa, Hà cũng sẽ không dễ dàng gật đầu đồng ý, bởi Hà không muốn mình phải "nếm trái đắng" lần thứ hai.

Các bạn nên hiểu rằng: chữ tín đáng giá ngàn vàng, tuyệt đối không được "nói chơi" hoặc hứa hẹn bừa bãi. Nên biết rằng, mỗi lời bạn nói ra đều có những ảnh hưởng nhất định tới người khác, người khác sẽ mất dần lòng tin với bạn sau mỗi lần bạn thất tín, tính "hay quên" của bạn cũng rất dễ khiến người khác lãng quên bạn mãi mãi.

Tất nhiên, nếu bạn là một người trọng danh dự, hành xử chân thành và biết giữ chữ tín, người khác sẽ luôn muốn kết giao và hợp tác với bạn. Nguyên tắc đối nhân xử thế tốt đẹp này sẽ giúp bạn gặt hái được nhiều thành công hơn nữa trên đường đời.

Ai cũng cần phải biết chịu trách nhiệm về những câu nói và hành động của mình. Bởi vậy, trước khi hứa hẹn một điều gì đó, bạn cần suy xét cẩn thận, cố gắng lường trước những rủi ro có thể xảy ra. Nếu bạn thực sự coi trọng lời hứa, hãy cố gắng giữ lời bằng mọi cách; còn nếu cảm thấy không thể hoàn thành công việc được,

phải từ chối hoặc xin rút lại lời hứa vào thời điểm thích hợp. Thực hiện lời hứa, vừa là để chịu trách nhiệm với người khác, vừa là để chịu trách nhiệm với hình tượng và tương lai của bản thân.

5

Luôn hài hước và lạc quan

Khi cuộc đời cho bạn cả trăm lý do để khóc, hãy cho đời thấy bạn có cả ngàn lý do để cười.

— Khuyết danh

Tổng thống Mỹ Lincoln từng nói: "Theo kinh nghiệm của tôi, khi muốn giải thích hoặc nói rõ một vấn đề nào đó, phương thức hài hước sẽ khiến cho người khác dễ dàng tiếp nhận hơn."

Tôi tin rằng, chúng ta ai cũng muốn được sống trong bầu không khí lạc quan vui vẻ, ai cũng muốn được trò chuyện cùng những người bạn hòa nhã, hấp dẫn. Chẳng hạn như khi giảng những vấn đề khô cứng, các thầy cô giáo nào thường đưa ra những ví dụ vui để học sinh hiểu bài nhanh hơn. Những thầy cô giáo như vậy thường được học trò yêu quý và đón chờ giờ giảng hơn.

Giao tiếp giữa người với người sẽ suôn sẻ hơn trong tiếng cười rộn ràng. Tôi rất thích được nói chuyện cùng những người có óc hài hước, bởi khi nói chuyện, tôi cảm nhận được sự lạc quan và vui vẻ của họ. Kể cả họ có gặp phải chuyện tồi tệ đến mấy, họ đều có thể mỉm cười và đối mặt với nó.

Cho dù làm nghề gì, ở địa vị nào, chúng ta vẫn luôn phải giao tiếp với người khác. Óc hài hước không chỉ giúp chúng ta giao tiếp một cách hiệu quả, nhất là trong các mối quan hệ đặc biệt, mà còn giúp chúng ta dễ dàng vượt qua khó khăn hơn. Óc hài hước giúp chúng ta xây dựng mối quan hệ hài hòa với người khác, khiến cho người khác tin tưởng và yêu mến chúng ta hơn.

Hoa là một sinh viên mới ra trường, mãi vẫn chưa xin được việc, thế nhưng cô vẫn tin tưởng rằng mình sẽ tìm được một công việc

như ý. Một lần, Hoa gửi đơn xin việc đến một công ty tư nhân, hôm sau cô nhận được thông báo rằng cô không trúng tuyển, trong mail viết rằng: Rất tiếc, bạn đã không được tuyển… Có lẽ do lỗi hệ thống, Hoa nhận được cả chục bức thư với nội dung giống hệt nhau.

Thế là, Hoa ngẫu nhiên click vào một mail để trả lời, cô nói: "Xin cám ơn quý công ty đã trả lời, mail hồi âm hàng loạt như vậy chứng tỏ chắc quý công ty cũng rất đắn đo khi quyết định không tuyển em. Tại sao quý công ty không cho em một cơ hội phỏng vấn trực tiếp?"

Nhân viên tuyển dụng đọc xong mail liền bật cười, tò mò muốn xem rốt cuộc cô gái này là ai, bèn hẹn cô một buổi phỏng vấn trực tiếp. Sau đó Hoa đã được nhận vào làm.

Trong quá trình làm việc với cương vị thư ký giám đốc, Hoa cũng thỉnh thoảng lựa lúc phù hợp để bông đùa một chút, giúp cho không khí trong phòng luôn dễ chịu vui vẻ. Giống như có lần, giám đốc chẳng may làm đổ cốc nước ngọt xuống thảm, ông ấy tự trách mình: "Nguy quá! Chắc một lúc nữa cả một đoàn quân kiến sẽ đổ bộ đến phòng chúng ta mất!", Hoa mỉm cười đáp: "Không đâu ạ, kiến ở nước ta chỉ thích uống trà đá và nhân trần thôi!" Vị giám đốc bật cười sảng khoái. Cũng nhờ óc hài hước và tinh thần lạc quan vui vẻ mà công việc của Hoa ngày một tiến triển và suôn sẻ.

Người có tài ăn nói hài hước không chỉ khiến người khác yêu quý, mà còn có thể nhận được nhiều sự giúp đỡ và ủng hộ, công việc của họ cũng dễ thành công hơn người khác. Bởi vậy, bạn rất nên bổ sung một chút óc hài hước cho bản thân.

Có thể bạn sẽ hỏi: "Óc hài hước chẳng phải là bẩm sinh hay sao?" Thực ra, óc hài hước có thể được nuôi dưỡng dần dần trong cuộc sống. Nó không phải là đặc quyền của những thiên tài, những người có chỉ số IQ cao hay những diễn viên hài nổi tiếng. Trong cuộc sống, ai trong chúng ta cũng đều có thể trở nên hài hước hơn, chỉ cần bạn nở nụ cười, thưởng thức và ngắm nhìn sự vật bằng lăng kính tươi mới hơn. Dần dần như vậy, bạn sẽ thoát ra khỏi nỗi băn khoăn, khó xử, ngày càng trở nên vui vẻ, hài hước hơn. Tôi có mấy gợi ý cụ thể cho bạn như sau:

Sống lạc quan: người lạc quan chưa chắc đã hài hước, nhưng người hài hước chắc chắn sẽ lạc quan. Khó khăn nào trong cuộc sống cũng đều có cách hóa giải. Vậy nên, thay vì mệt mỏi và buồn

bã, tại sao chúng ta không mỉm cười với nó? Một người suy nghĩ hạn hẹp, tư tưởng tiêu cực sẽ không thể có óc hài hước. Sự lạc quan chỉ thuộc về những người tràn trề nhiệt huyết với cuộc đời, luôn điềm tĩnh bao dung.

Kể cả khi phải trải qua một cuộc sống khó khăn, không như ý, cũng không được để bản thân trở nên chán nản vô vọng, càng không nên làm phiền người khác bằng những lời oán trách số phận, những tiếng thở dài mệt mỏi, mà phải duy trì một tâm trạng lạc quan, để bản thân trở nên bình tĩnh và vui vẻ hơn. Sự lạc quan của bạn ngay lúc đó có thể chưa giúp tình hình của bạn tốt lên, nhưng trong giao tiếp, nó giúp cho bạn và những người xung quanh cảm thấy nhẹ nhàng hơn. Hãy tin rằng với người lạc quan, không gì là không thể giải quyết.

Mở rộng tri thức: Hài hước là một biểu hiện của trí tuệ, nó phải được xây dựng trên nền móng của một hệ thống tri thức phong phú. Một người hiểu biết rộng, bắt kịp thời đại mới có được ngôn từ phong phú, xuất khẩu thành văn, từ đó mới làm chủ được sự hài hước của bản thân.

Vì vậy, chúng ta cần phải cố gắng trau dồi kiến thức, chăm chỉ đọc sách. Khi hiểu biết của bạn trở nên phong phú, bạn sẽ dễ dàng giao tiếp với người khác một cách ung dung tự tại, hài hước thú vị.

Liên tưởng thích hợp: Ăn nói hài hước nhiều khi cần chút ít khoa trương, nhưng không phải là khoa trương lấy lệ, mục đích cuối cùng của câu chuyện chỉ là thêm tiếng cười. Muốn như vậy, người nói phải có óc liên tưởng phong phú.

Nhà triết học người Mỹ George Santana đã lựa chọn một ngày để nói lời tạm biệt cuộc đời giảng dạy tại trường Đại học Havard của mình. Hôm đó, khi đã đến tiết cuối, bỗng một chú chim chích chòe từ đâu bay đến đậu trên cửa sổ lớp học, cất tiếng hót véo von. Santana mải mê ngắm nhìn chú chim, hồi lâu sau, ông từ từ quay sang nhẹ nhàng nói lời từ biệt: “Xin được cáo biệt mọi người, tôi còn có hẹn với mùa xuân.” Dứt lời, ông mỉm cười bước đi. Câu kết tuyệt đẹp, tràn đầy ý thơ, lại điểm xuyết thêm chút hài hước đã khiến mọi người nhiệt liệt vỗ tay.

Việc luyện tập một cách có ý thức khả năng phân tích và ứng biến nhanh đối với sự việc sẽ giúp ích cho sự liên tưởng của bạn.

Không ngừng tích lũy: càng đọc nhiều, xem nhiều, nghe nhiều, học nhiều những nguồn tài liệu hài hước thì chúng ta càng có khả

năng mô phỏng, rút ra và vận dụng tốt. Chẳng hạn, bạn thường xuyên đọc các tác phẩm văn học hoặc đọc những mẩu truyện hài hước trên báo, thường xuyên giải những câu đố mẹo, chẳng mấy chốc kỹ năng hài hước của bạn sẽ được nâng cao.

Cuối cùng, trong quá trình vân dụng khả năng hài hước, nhất định phải chú ý đến hoàn cảnh và đối tượng đang giao tiếp, những câu nói hài hước phải mang tính thân thiện, lành mạnh. Có như vậy khi lắng nghe bạn nói, người khác mới cảm nhận được tài hoa và trí tuệ của bạn, những câu nói đùa thô tục hay thấp kém sẽ chỉ làm họ cảm thấy chán ghét mà thôi.

6

Hai giây quyết định vận mệnh

Chúng ta nắm giữ vận mệnh của chính mình chứ không phải các vì sao.

- William Shakespeare

Có một cậu thanh niên nọ khi đi phỏng vấn xin việc, vì cài lệch cúc áo nên đã để lại ấn tượng xấu trong mắt vị trưởng phòng nhân sự. Mặc dù trong buổi phỏng vấn, anh ta thể hiện rất tốt, trả lời rành mạch, trơn tru mọi câu hỏi được đưa ra, nhưng cuối cùng vẫn không được nhận vào làm.

Cô trợ lý tò mò, bèn hỏi trưởng phòng nguyên nhân tại sao, câu trả lời là: "Một người mà ngay cả bề ngoài của mình cũng không chú ý, làm sao có thể tỉ mỉ trong công việc được?"

Có thể trong đời, ít nhất một lần bạn đã gặp tình huống: khi tiếp xúc với một số người, giữa bạn và họ chỉ đơn thuần là quan hệ xã giao không mấy thân thiết, thế nhưng mọi cử chỉ, hành động của họ đều toát ra sự cuốn hút lạ lùng, để lại cho bạn ấn tượng sâu sắc. Vì vậy, bạn cảm thấy quý mến và mong rằng sẽ tiếp tục được gặp lại họ lần sau. Nhưng cũng có một số người, dù có khoe khoang hoặc được quảng cáo là giỏi giang đến mức nào, nhưng chỉ cần liếc mắt qua là bạn đã cảm thấy thiếu thiện cảm và không muốn gặp gỡ, tiếp xúc nữa.

Mặc dù những người này không có quan hệ mật thiết với bạn, thế nhưng chính thái độ của họ sẽ khiến cho bạn có quyết định tiếp tục giao thiệp với họ nữa không, và nhân tố ảnh hưởng đến quyết định này, không gì khác chính là ấn tượng đầu tiên mà họ để lại cho bạn.

Thực ra, ấn tượng này chưa hẳn lúc nào cũng chính xác, nhưng nó lại rất rõ ràng và sâu sắc. Đối với những người mà chúng ta có ấn tượng tốt, tất nhiên chúng ta muốn tiếp tục trò chuyện và trao đổi với họ, với những người để lại ấn tượng không tốt, chúng ta khó tránh khỏi việc nảy sinh ác cảm, và ý nghĩ muốn cắt đứt mối quan hệ sẽ lập tức xuất hiện trong đầu.

Mặc dù chúng ta vẫn thường nói, không nên đánh giá con người bằng hình thức bên ngoài, nhưng đại đa số mọi người vẫn đều phán đoán người đối diện tốt hay xấu thông qua diện mạo bên ngoài ngay trong lần gặp đầu tiên. Có những lúc, người ta chỉ cần liếc mắt nhìn bạn một cái, là đủ để quyết định một cơ hội, hay thậm chí là cả cuộc đời của bạn.

Chị Hoa làm trưởng phòng nhân sự của một công ty tư nhân. Một buổi, chị có lịch phỏng vấn hai thí sinh đến ứng tuyển vị trí trợ lý kế hoạch.

Hai cô gái này là bạn học cùng lớp, có vẻ rất thân thiết, thế nhưng tính cách lại hoàn toàn trái ngược. Khi chị đang ngồi trong phòng, cô gái xinh đẹp, vóc dáng cân đối gõ cửa vào phỏng vấn trước, gu ăn mặc sành điệu, ánh mắt lúng liếng và mùi nước hoa thơm phức làm chị chú ý, xem ra cũng là một "hot girl" chính hiệu.

So với cô gái này, cô gái thứ hai bước vào phòng với vẻ mộc mạc nhu mỳ, không trang điểm cầu kỳ, dường như lông mày chỉ kẻ qua một chút, môi điểm chút son hồng nhẹ nhàng, nhưng từ cung cách ăn nói cho đến cách mỉm cười nheo mắt đều toát lên một vẻ mộc mạc dễ gần, bộ đồ công sở cô mặc tuy đơn giản nhưng lại vừa vặn, tôn lên vóc dáng thanh mảnh ưa nhìn.

Cuối cùng, chị quyết định chọn cô gái thứ hai, lý do là bởi, ngay từ cái nhìn đầu tiên, chị đã cảm thấy cô gái đầu tiên mặc dù xinh đẹp, ăn mặc thời thượng nhưng lại để lại ấn tượng cao ngạo và có vẻ không tỉ mỉ; cô gái thứ hai mặc dù tính cách có vẻ khá hướng nội, nhưng lại khiến người khác cảm thấy sự tinh tế, nhạy cảm của mình, mỗi lời cô ấy nói ra đều đã suy nghĩ kỹ càng. Đây chính là những tố chất cần phải có của vị trí trợ lý kế hoạch.

Ông bà ta có câu: "Trông mặt mà bắt hình dong", ngoại hình có thể phản ánh trực tiếp tính cách, khí chất của một người. Nó luôn là thước đo đầu tiên trước khi người khác muốn làm quen hay nhận xét tài năng của bạn.

Các nghiên cứu tâm lý học đã chứng minh, trong những ấn tượng

đầu tiên với người khác, có trên 50% thông tin đến từ ngoại hình. Ngoại hình của bạn là một trong những điều kiện quan trọng quyết định đến việc người khác có nghĩ bạn đáng tin hay không. Đây cũng là điều kiện hàng đầu quyết định xem người khác sẽ đối xử với bạn ra sao. Nếu như bạn để lại ấn tượng xấu thì phải mất rất nhiều thời gian để hiểu nhau và thay đổi ấn tượng này. Nói cách khác, trong các mối quan hệ xã hội, bước sai bước đầu tiên, thì lần sau, dù có cố gắng đến đâu cũng khó mà sửa chữa được nữa.

Là người trẻ, khi lần đầu gặp mặt ai đó, chúng ta đều muốn người khác có cảm tình với mình. Khi đi phỏng vấn xin việc, khi kết giao bạn bè, khi làm quen tán tỉnh, chẳng ai là không muốn để lại ấn tượng tốt đẹp. Nếu muốn như vậy, trước hết bạn cần phải nỗ lực học hỏi, bạn muốn người khác ấn tượng về mình thế nào, thì bạn cần phải thể hiện như thế. Vậy thì làm thế nào để khiến người khác có ấn tượng tốt về mình đây? Dưới đây là những gợi ý dành cho bạn.

Trang phục chỉnh tề, phù hợp: khi bạn khoác lên mình bộ trang phục sạch sẽ, gọn gàng, vừa vặn, người khác sẽ cảm nhận được sự nghiêm túc, nhiệt tình của bạn; ngược lại, nếu bạn ăn vận luộm thuộm sẽ khiến người khác cảm thấy bạn ít nhiều là kẻ nông cạn, lười biếng. Nếu là bạn, bạn muốn kết giao với kiểu người nào hơn?

Những ngành nghề hay lĩnh vực khác nhau sẽ có những tiêu chuẩn thẩm mỹ và phong cách thời trang khác nhau. Cơ quan nhà nước, trường học yêu cầu trang phục chỉnh tề, những bộ quần áo hay kiểu tóc quá "mốt" sẽ không phù hợp với môi trường công việc nơi đây; còn những công ty giải trí tin tức, truyền thông văn nghệ thì không cần quá nghiêm túc. Nhưng đối với những bạn trẻ vừa tốt nghiệp ra trường, dù là làm việc ở lĩnh vực nào, tốt nhất, bạn vẫn nên ăn mặc gọn gàng, đơn giản, thoải mái, tránh để ảnh hưởng đến hình tượng của bản thân.

Không nên có quá nhiều "động tác thừa": khi giao tiếp trực diện, bạn không nên có những động tác làm ảnh hưởng đến quá trình trò chuyện giữa hai người. Nếu khi nói chuyện mà bạn cứ mải vuốt tóc, nghịch điện thoại, chỉnh sửa quần áo, tay chân đặt lung tung thì cũng có nghĩa rằng bạn không có chút tôn trọng tối thiểu nào với người đối diện.

Vẻ mặt chú ý, mỉm cười nhẹ nhàng: Dù cho cố gắng che đậy cảm xúc bằng những điệu bộ, cử chỉ hoặc phục sức bên ngoài, một lúc nào đó trong cuộc giao tiếp, cảm xúc của bạn cũng sẽ bộc lộ ra. Rất

nhiều bạn trẻ khi có cuộc hẹn thường chỉ chú ý đến những vấn đề như "cà vạt có bị lệch không? Màu cà vạt có tiệp với áo sơ mi không?", "Tóc đã ổn chưa?"... mà quên mất tầm quan trọng của "nét mặt". Trước khi gặp một ai đó, bạn hãy đứng trước gương ngắm nhìn một chút, xem nét mặt của mình hôm nay liệu có gì khác lạ hay không, nếu như quá căng thẳng, tốt nhất là nên tự "cười ngốc" một cái để cơ mặt giãn ra, giảm bớt áp lực.

7

Tuyên truyền bản thân một cách có mục đích

Bạn bước vào thế giới này chẳng có gì, và mục đích cuộc đời chính là làm nên được điều gì đó từ hai bàn tay trắng.

- Henry Louis Mencken

Có một bạn trẻ nọ rất khổ tâm vì sự tẻ nhạt của mình. Cậu nói:

Trong một cuộc trò chuyện, em luôn chỉ là người ngồi nghe, ít khi dám mở lời nói chuyện, sợ mình nói năng vô duyên khiến bạn bè cười chê. Các bạn thường nói em "trầm tính", có người còn bảo em "khiêm tốn", nhưng thực ra không phải vậy.

Khi đi cùng người khác, em có cảm giác luôn bị bỏ rơi, dù là với bạn thân hay người lạ cũng vậy. Rõ ràng em cũng có nhiều tài lẻ, thành tích học tập lúc nào cũng thuộc top 10 của lớp, nhưng không nói ra thì chẳng ai biết về những điều đó. Nhìn thấy người khác thể hiện bản thân, em lại không dám làm, dần dần mọi người đều nghĩ em chỉ là một đứa vô tích sự, chẳng làm được gì ra hồn.

Còn nữa, khi bị chê cười hoặc bắt nạt, em cũng không biết phải xử trí thế nào, đành phải im lặng chịu trận, không dám tỏ ra là mình tức giận hay phẫn nộ, vì sợ rằng sẽ làm phật lòng mọi người. Em thực sự không biết làm sao để thể hiện chính mình, làm sao để tỏa ra thứ hào quang vốn có của bản thân.

Chúng ta, ai cũng muốn trở thành người xuất sắc, muốn nhận được những lời khen ngợi và xây dựng được hình tượng tốt đẹp trong mắt mọi người. Nhưng để đạt được những điều đó, điều đầu

tiên cần làm là phải hiểu rõ chính mình.

Rất nhiều bạn trẻ ngày nay bị mắc bệnh xấu hổ, họ không dám cho người khác cơ hội để tìm hiểu mình, chưa nói đến việc thể hiện bản thân ra ngoài. Cũng có một số bạn trẻ cho rằng nếu thể hiện bản thân thì sẽ càng phải gánh thêm nhiều trách nhiệm, thế nên họ lựa chọn giải pháp im lặng như bao người khác. Nếu không thể hiện tài năng của mình ra ngoài, người khác sẽ không hiểu rõ năng lực của bạn, dần dần trong bạn nảy sinh tâm lý bất mãn, cho rằng mình "tài hoa nhưng không gặp thời". Mặc dù châm ngôn có câu: "Là vàng thì trước sau gì cũng phát sáng", nhưng trong thời đại ra ngõ là gặp nhân tài như ngày nay, bạn có dám khẳng định rằng "hào quang" của mình không bị che mờ bởi người khác?

Thể hiện bản thân một cách vừa phải sẽ giúp cho bạn tràn đầy tự tin và năng lượng, sức mạnh này sẽ giúp bạn càng có động lực để hoàn thiện chính mình. Là một người trẻ, bạn không chỉ cần thể hiện tài năng của bản thân, quan trọng hơn, bạn cần tuyên truyền bản thân một cách có mục đích.

Chuyên gia quản lý nguồn nhân lực Mỹ Coleman cho rằng: "Bạn có được thăng chức hay không, điều quan trọng nhất không nằm ở việc bạn nỗ lực hay không, mà phụ thuộc vào việc lãnh đạo nhìn nhận bạn như thế nào." Như vậy là, việc được người khác công nhận đôi khi còn quan trọng hơn cả năng lực. Vậy nên, nếu muốn đạt được sự công nhận của mọi người, đầu tiên bạn phải cho họ một lý do để làm điều đó. Vậy làm thế nào để tuyên truyền bản thân một cách có mục đích?

Đầu tiên, phải tự tin với chính mình.

Để tuyên truyền cho bản thân, trước tiên bạn cần phải khẳng định năng lực của mình. Bất cứ lúc nào, bạn cũng phải coi mình là nhân vật chính, không ngừng cổ vũ cho sự cố gắng của bản thân.

Ly và Trang cùng là nhân viên thực tập tại một công ty nọ, thời gian thực tập là ba tháng, đến cuối kỳ công ty sẽ chỉ chọn một người. Hai người đến làm được một tháng, kết quả thắng thua coi như đã rõ, Ly được giữ lại, còn Trang phải ra đi.

Vào một ngày, giám đốc bố trí cho hai người cùng làm một nhiệm vụ, với năng lực và kinh nghiệm của Trang và Ly, nhiệm vụ này thực sự rất khó hoàn thành. Trang đưa mắt nhìn qua phương án hạng mục, cho rằng giám đốc cố tình làm khó mình, nên cô quyết không làm; Ly lại không nghĩ vậy, cô cho rằng giám đốc giao

nhiệm vụ này chứng tỏ cô có khả năng hoàn thành được, nếu không giám đốc chắc chắn sẽ không giao. Thế là Ly cắp sách vở đi nhờ các bậc tiền bối trong công ty chỉ bảo thêm, nghiên cứu sắp xếp tài liệu thâu đêm suốt sáng, cuối cùng, cô cũng đã hoàn thành báo cáo để nộp cho giám đốc. Mặc dù báo cáo vẫn chưa được hoàn hảo, nhưng cũng đã thể hiện rõ năng lực của Ly, vậy nên giám đốc đã quyết định giữ cô lại.

Ở đây, chúng ta nhìn thấy được sự tự tin và sức mạnh. Một tư tưởng tích cực có thể dẫn bạn đi đến thành công, và một tư tưởng tiêu cực có thể quật ngã bạn ngay trước khi bạn kịp hành động. Sự tự tin có thể chuyển hóa thành động lực tích cực, giúp chúng ta tạo ra của cải vật chất và giành được những thành tựu to lớn trong sự nghiệp.

Thứ hai, biết cách "đóng gói" bản thân.

Cũng giống như khi chúng ta mua một món đồ nào đó, đối với những sản phẩm cùng loại, khi không phân biệt được chất lượng bên trong, chúng ta thường chú ý đến bao bì bên ngoài, xem chất lượng bao bì đóng gói ra sao, dòng chữ con số có được rõ nét hay không, ai là người đại diện quảng cáo… Bao bì giả, kém chất lượng thường không so được với hàng chính hãng, bằng con mắt nhận xét chủ quan của bản thân, chúng ta sẽ quyết định nên chọn sản phẩm nào.

Hình tượng cá nhân được coi là tấm danh thiếp của chúng ta khi bước chân ra ngoài xã hội, bản thân có được "đóng gói" thành công hay không, điều này sẽ có liên quan mật thiết tới tiền đồ của bạn. Dù là trong tình yêu hay trong công việc, nếu "đóng gói" tốt, bạn sẽ nhận được nhiều cơ hội hơn so với người khác.

"Đóng gói" ở đây bao gồm cả bên trong lẫn bên ngoài. Bên ngoài ý chỉ về việc xây dựng hình tượng từ bên ngoài của bạn, khiến người khác thích thú và muốn tiếp cận với bạn. Hiện nay, rất nhiều công ty đều chú trọng đến hình tượng bên ngoài của các ứng viên khi tham gia tuyển dụng.

Tất nhiên, "đóng gói" bản thân ở đây không có nghĩa là chúng ta có thể làm giả được, vì vậy một người không chỉ cần ăn mặc đẹp đẽ, thu hút ánh nhìn, quan trọng hơn, chúng ta cần chú trọng đến việc bồi dưỡng khí chất và nhân cách của bản thân. Đây cũng là phạm trù "đóng gói bên trong" mà tôi đề cập đến, ví dụ như sự thành thật đáng tin, tri thức uyên bác, hoặc là sự điềm đạm phóng khoáng… bạn cần phải cho người khác cảm nhận được tất cả

những điều này một cách rõ ràng thông qua từng cử chỉ, hành động của bản thân. Nó đòi hỏi bạn phải không ngừng hoàn thiện, trau dồi tri thức, trở thành một con người có nội tâm và cá tính sâu sắc.

Cuối cùng, thường xuyên tìm cơ hội cho chính mình.

Một số người thường tâm niệm "Chân nhân bất lộ tướng". Họ cho rằng trong công việc cũng như cuộc sống, cứ im lặng làm việc là được, rồi một ngày tài năng của họ sẽ được phát hiện và trọng dụng. Thế nhưng, nhiều khi những người như vậy lại phải hứng chịu kết cục không như mong muốn, dù có tài nhưng cả đời họ không thể tìm được đất dụng võ. Nếu so với những người có cơ hội nhưng không có tài năng, thì những người có năng lực nhưng không có được cơ hội, trong lòng họ còn cảm thấy phẫn uất hơn gấp vạn lần.

Thi thoảng khi đi dạo trên đường hay trong công viên, tôi thường thấy một số người hát du ca, trên tay ôm đàn ghi ta, miệng hát những bài não nề cay đắng, chiếc hộp đặt trước mặt, những người đi qua thương tình bố thí vài đồng. Có một lần, bạn tôi thắc mắc: "Những người này trông cũng đẹp trai, tại sao mặt lại dày vậy nhỉ, đoạn đường nhiều người qua lại thế này, một ngày kiếm được nổi mấy chục nghìn? Vẫn sức dài vai rộng tại sao không đi kiếm một nghề gì đó mà làm nhỉ?" Tôi cho rằng, mục đích của họ không phải để kiếm tiền, mà để tìm cơ hội. Thực ra tôi rất phục họ, vì tôi từng biết có rất nhiều ca sỹ thuở khởi nghiệp đều phải đi hát dạo, hoặc hát phòng trà miễn phí, đó cũng là để rèn luyện cho bản thân và kiếm tìm cơ hội.

Bởi thế, sự thật ở đây rất đơn giản: Bạn không để năng lực của mình được tỏa sáng, vậy liệu ai sẽ biết? Thời đại ngày nay cần những con người dám chứng tỏ tài năng của mình với xã hội, chỉ có như vậy, bạn mới có thể tìm được chỗ đứng, mới thực hiện được giá trị cuộc sống mà bản thân vẫn hằng hướng đến.

8
Giao tiếp cần bắt đầu từ lễ nghi

Điều bạn nói không quan trọng, quan trọng là cách bạn nói; nơi đó ẩn giấu bí mật của thời gian.

— William Carlos Williams

Lễ nghi là những chuẩn mực và quy phạm hành vi mà chúng ta cần phải tuân thủ trong hoạt động giao tiếp xã hội, là những phương pháp thể hiện sự tôn trọng, thái độ tôn trọng đối với người khác, qua đó có thể thể hiện những tố chất và sự tu dưỡng của một người. Người hiểu lễ nghi sẽ dễ dàng được người khác tiếp nhận, khi họ đối nhân xử thế, người đối diện có thể cảm thấy sự tôn trọng, thái độ trọng thị, sức hút và nhân cách của họ.

Lễ nghi không phải là cố tỏ ra cho người khác thấy, mà phải xuất phát từ sự chân thành và thiện ý từ nội tâm. Dù là khi giao tiếp hay khi làm việc, lễ nghi là bài học đầu tiên mà thanh niên cần phải học tập. Ở phần này, tôi sẽ căn cứ theo các bước giao tiếp cơ bản để liệt kê ra những lễ nghi mà chúng ta cần phải chú ý.

Xưng hô

Bất kể là khi nói chuyện trực tiếp hay trên điện thoại, việc bạn nhớ rõ họ tên và xưng hô một cách chuẩn xác với đối phương sẽ khiến họ cảm thấy hài lòng. Bởi vì bạn nhớ được tên của họ, chứng tỏ họ có một vị trí nhất định trong trái tim bạn. Đối với một người mà chúng ta không để ý, chúng ta thường không muốn mất công ghi nhớ tên của họ. Nếu như khi vừa xưng hô mà bạn đã khiến đối phương cảm thấy không vui, ví dụ như quên mất tên, hoặc nhớ nhầm sang tên người khác, việc giao tiếp sẽ rất dễ gặp phải trở ngại.

Khi xưng hô với người khác, phải khiến cho họ cảm thấy sự tôn trọng mà bạn dành cho họ, phải có trật tự trên dưới rõ ràng. Hiện nay, có rất nhiều người phàn nàn rằng, thế hệ 9x khi xưng hô với người lớn tuổi rất ít khi biết dạ vâng thưa gửi đàng hoàng, hoặc là quen nói chuyện trống không.

Ngoài ra, các bạn trẻ rất thích đặt biệt danh cho người khác, đây cũng là việc bình thường, nhưng nên nhớ tuyệt đối không được gọi biệt danh của người lớn, sếp, hay những người mà mình vừa quen biết, bởi làm như vậy sẽ dễ khiến họ nghĩ rằng bạn không coi họ ra gì, kết quả là bạn sẽ bị mất điểm đấy!

Bắt tay

Khi bắt tay, cần phải truyền đạt thái độ kính trọng mà bạn dành cho đối phương. Khi bắt tay người khác, đặc biệt là khách hàng, cần duy trì thái độ nhiệt tình và tự tin, nếu như quá nghiêm túc, lạnh nhạt hoặc run rẩy bối rối, đối phương sẽ cho rằng bạn không coi trọng họ, từ đó họ cũng sẽ có thái độ như vậy với bạn. Khi bắt tay không được để tay còn lại đút trong túi quần, đây cũng là một phương thức thể hiện sự tôn trọng, giống như việc bỏ mũ khi chào người có cấp bậc lớn hơn mình.

Các bạn cần phải nhớ điểm này, thông thường người có địa vị cao hơn sẽ giơ tay ra trước, người có địa vị thấp hơn sẽ chủ động tiến ra bắt tay; người lớn tuổi hơn và phụ nữ cũng sẽ giơ tay ra trước. Vì vậy, để bảo đảm rằng mình không thất lễ, dù đối phương có lớn tuổi hay không, cấp bậc cao hay thấp, giới tính ra sao, tốt nhất là nên đợi đối phương giơ tay ra trước, bạn không nên chủ động bắt tay họ.

Ngoài ra, thời gian bắt tay không được quá lâu, lực nắm cũng nên vừa phải. Nếu như bạn là con trai, đối phương là con gái, thời gian bắt tay càng phải nhanh chóng; nếu như cùng giới tính, để biểu thị sự nhiệt tình, bạn có thể nắm lâu hơn một chút, nhưng cũng không nên quá lâu, lực nắm cũng nên vừa phải.

Cự ly

Khi giao tiếp với người khác, phải chú ý duy trì khoảng cách nhất định, với những mối quan hệ khác nhau cũng sẽ có cự ly giao tiếp khác nhau.

Một chuyên gia nhân loại học cho rằng "cự ly giao tiếp" có thể chia làm bốn loại: cự ly thân mật, thường dùng giữa cha mẹ và con cái, vợ chồng hoặc đôi lứa yêu nhau; cự ly cá nhân, thường dùng cho

bạn bè; cự ly xã hội, dùng cho các mối quan hệ có tính chất công khai nhưng không phải quan hệ cá nhân, ví dụ như cấp trên cấp dưới, khách hàng và người bán hàng...; cự ly công chúng, ví dụ như giữa học sinh và thầy cô giáo, diễn giả và người nghe.

Trong quá trình giao tiếp, bạn không được bước đến gần người khác mà không thông báo trước bằng ánh mắt, tay hay lời nói. Không được phép bước vào phạm vi an toàn của người khác (cự ly một bước chân) nếu không phải bạn bè thân thiết. Chúng ta cũng không được chạm vào cơ thể người khác khi chưa có sự đồng ý của họ. Những hành vi như vỗ vai, xoa đầu, vỗ vào lưng chỉ có thể được thực hiện khi cả hai đều đã công nhận nhau là bạn bè thân thiết.

Trong các tình huống xã giao thông thường, bạn nên lưu ý giữ khoảng cách với người xung quanh. Không đứng quá gần họ trừ khi các bạn là những bạn bè thân thiết của nhau. Nếu phải tiến lại gần ai đó như bước vào thang máy, xếp hàng, bạn nên xin lỗi trước.

Cự ly giao tiếp đóng vai trò rất quan trọng trong giao tiếp. Nếu là khách hàng hoặc mối quan hệ xã giao, bạn nên cách họ tầm hai cánh tay, tức là bạn phải tạo cho họ một không gian di chuyển và hoạt động thoải mái.

Trong một số trường hợp giao tiếp, cự ly có thể thay đổi một chút, nhưng dù thế nào, bạn cũng phải đảm bảo một cự ly cơ thể thích hợp với đối phương, cự ly quá xa sẽ khiến họ cảm thấy xa lạ, cự ly quá gần sẽ khiến họ cảm thấy khó chịu.

Tự giới thiệu

Ngôn ngữ khi dùng để tự giới thiệu cần phải lưu loát, ngắn gọn súc tích. Bởi nói quá nhiều không những biến bạn thành kẻ lảm nhảm, mà người đối diện cũng chưa chắc đã nhớ được hết. Để tiết kiệm thời gian, khi tự giới thiệu về bản thân, bạn có thể dùng danh thiếp. Có một điểm cần chú ý, đó là nhất định không được bỏ qua tên của mình.

Nội dung dùng để giới thiệu thông thường bao gồm họ tên, quê quán, nghề nghiệp, chức vụ, đơn vị công tác hoặc địa chỉ, tốt nghiệp trường nào, sở trường, kinh nghiệm, sở thích... Tất nhiên, cần căn cứ theo nhu cầu thực tế để quyết định nên giới thiệu những nội dung nào, không nhất thiết phải kể một loạt những thông tin trên. Đứng trước mặt lãnh đạo hoặc bậc trên, cần phải

cung kính khiêm nhường, còn đối với những người cùng tuổi hoặc đồng nghiệp, nên nói năng rõ ràng, đi thẳng vào chủ đề chính.

Giao lưu

Khi chuyện trò, cần duy trì tư thế đứng hoặc ngồi thẳng lưng. Miệng mỉm cười, nét mặt hòa nhã là biểu hiện của sự hữu hảo. Khi nói chuyện nên nhìn thẳng vào mắt đối phương, đừng nên tỏ ra ngại ngùng. Bạn cần phải duy trì sự tiếp xúc mắt với họ, không nên né tránh hay ngó lơ xung quanh. Khi nói chuyện, âm vực, ngữ điệu, tốc độ nói phải thích hợp, ngôn ngữ biểu đạt phải rõ ràng, không nên ăn nói vòng vo.

Khi đối phương nói chuyện, không chỉ cần tỏ ra nghiêm túc, kiên nhẫn lắng nghe, còn phải kịp thời phản ứng để bày tỏ sự hứng thú của bạn đối với nội dung câu chuyện, ví dụ như "Thật vậy sao?", "Không thể tin được!" hay "Tôi cũng nghĩ vậy!"...

Nếu như không nghe rõ hoặc không hiểu những gì đối phương vừa nói gì, tuyệt đối không nên đối đáp một cách qua loa, hãy đề nghị đối phương nhắc lại. Chẳng hạn, bạn có thể nói: "Xin lỗi, tôi không hiểu ý của bạn lắm, có thể nói cụ thể hơn một chút được không?" Điều đó sẽ thể hiện bạn vẫn đang tập trung lắng nghe và cảm thấy hứng thú với câu chuyện họ kể. Chú ý, không được ngắt lời xen ngang khi đối phương đang nói.

Chào tạm biệt

Nếu cuộc trò chuyện của bạn chưa có dấu hiệu dừng lại, nhưng bạn lại có khách đến thăm và đối phương xin phép cáo từ, bạn nên mời họ ở lại thêm chút nữa một cách chân thành. Bất luận đối phương là bạn bè đến thăm hay mối quan hệ giao tiếp trong công việc, khi đối phương ra về, nhất định bạn phải tiễn ra đến cửa hoặc xa hơn (tùy theo hoàn cảnh và mối quan hệ). Không nên vội vã đóng cửa ngay, làm như vậy sẽ khiến họ nghĩ rằng bạn vừa đuổi họ ra ngoài.

Nếu bạn ghé thăm nhà người khác, nhất định không được trễ hẹn, không được chiếm dụng quá nhiều thời gian của chủ nhà, phải chọn thời điểm thích hợp để chủ động cáo lui.

Cuối cùng, có một số chi tiết nhỏ cần phải lưu ý. Nếu bản thân bạn mắc lỗi nào đó, cần kịp thời mở lời xin lỗi, ví dụ như khi hai bên gặp mặt, bạn đến muộn, nếu biết rằng đối phương đã chờ rất lâu, nhất định bạn phải xin thứ lỗi, chỉ một câu "Xin lỗi, để bạn đợi lâu

quá!" sẽ khiến đối phương cảm thấy thoải mái và đánh giá tốt thái độ của bạn trước khi bắt đầu vào câu chuyện.

9

Chủ động làm quen và khen ngợi

Một lượng nhỏ lời khen đáng giá bằng cả mớ khinh miệt. Một giọt khuyến khích có ích hơn cả gàu bi quan. Một chén lòng tốt tốt hơn cả tủ phê phán.

- William Arthur Ward

Có những lúc bạn gặp phải tình huống như sau: Trong cuộc hành trình, bạn đi cùng một người lạ nào đó, bạn muốn nói chuyện cùng họ để giết thời gian nhưng đối phương vẫn không mở lời, vậy nên bạn và họ cứ im lặng mãi, rồi đường ai nấy đi. Thế nhưng, nếu đối phương chủ động buột ra một câu gì đó, kể cả đó chỉ là câu tự lẩm bẩm: "Phát điên với cái thời tiết này mất thôi", bạn cũng sẽ tiếp lời một cách rất tự nhiên: "Mưa cả tuần rồi nhỉ, không biết bao giờ mới nắng đây", bắt đầu từ thời tiết, càng nói chuyện, chủ đề của các bạn càng nhiều hơn, đến cuối thậm chí còn trao đổi thông tin cá nhân, trở thành bạn bè. Điều này chứng tỏ rằng, trong hoàn cảnh có vài người không quen biết nhau, chỉ cần một người chủ động mở lời, những người khác tự khắc cũng sẽ có can đảm để bắt đầu cuộc nói chuyện.

Một lần khi ngồi trên xe buýt, một cô gái xinh đẹp đã thu hút ánh nhìn của Huy, càng trùng hợp hơn là, cô gái đó lại xuống xe cùng anh, rồi lại cùng bước vào tòa nhà văn phòng ngay gần đó. Sau này cũng có vài lần, Huy gặp cô ấy khi ở trên xe buýt hoặc trong cầu thang máy, nhưng cả hai đều không nói câu gì. Thực ra, Huy rất muốn làm quen với cô gái xinh đẹp này, muốn được kết bạn với cô, thế nhưng anh vẫn không dám mở lời.

Cuối tuần Huy phải làm tăng ca ở công ty, khi bước ra cửa, đi vào thang máy, phát hiện ra cô gái nọ lại ở trong thang máy. Cô ấy mặc chiếc áo T-shirt gọn gàng, quần sooc đen tôn lên đôi chân trắng

ngần, trên vai khoác một chiếc túi big-size, từ cô toát lên vẻ khỏe khoắn tràn đầy sức sống.

Huy thầm nghĩ đúng là duyên số rồi, hôm nay dù thế nào cũng phải làm quen với cô ấy bằng được. Vì hôm nay là cuối tuần, trong thang máy cũng chẳng có ai, Huy hít một hơi để lấy bình tĩnh, cất lời: "Trùng hợp quá! Chúng ta hay gặp nhau thật đấy..." Nói đến đây, mặt Huy đã đỏ dần tới tận mang tai.

"Đúng vậy, hình như là năm lần rồi!" Huy không ngờ cô ấy lại nhớ rõ đến vậy, chứng tỏ cô ấy cũng để ý tới mình. Huy hỏi tiếp: "Hôm nay em cũng phải tăng ca à?"

"Không ạ, em qua lấy ít đồ thôi. Bên em không phải làm tăng ca!", cô gái mỉm cười trả lời. Huy còn chưa kịp nghĩ ra câu gì để nói, cô ấy đã hỏi: "Anh hay phải làm thêm phải không?"

.....

Hôm đó, hai người trò chuyện say sưa suốt chặng đường đi đến bến xe buýt, cảm thấy vô cùng hợp cạ, lúc này Huy mới biết cô ấy tên là Hoa, thư ký văn phòng của công ty, vậy mà trước kia anh chẳng hề hay biết.

Từ câu chuyện trên chúng ta có thể thấy, chủ động nói chuyện là bước đầu tiên của quá trình kết giao bạn bè.

Trong cuộc sống hiện nay, vẫn còn rất nhiều bạn trẻ tỏ ra bị động trong giao tiếp, họ hiếm khi dám chủ động làm quen với ai. Nguyên nhân chủ yếu là về mặt tâm lý. Một là vì họ sợ rằng câu mở lời làm quen của mình sẽ không được người kia hưởng ứng hay trả lời, khiến bản thân rơi vào cảnh ngại ngùng khó xử, và làm họ mất thể diện; hai là nghĩ rằng: "Việc gì mình phải làm quen trước? Giống như kiểu nịnh bợ người ta vậy!"

Hai loại tâm lý trên thực ra đều phiến diện. Hãy thử nghĩ xem, khi người khác chủ động nói chuyện với bạn, bạn có cho rằng họ đang nịnh bợ, và bạn sẽ không thèm đếm xỉa đến họ không? Tất nhiên là không rồi! Vì vậy, khi bạn do dự không dám chủ động làm quen vì một suy nghĩ nào đó, tốt nhất là nên thử thực hành xem sao, hãy dùng thực tế để chứng minh rằng sự lo lắng của bạn là thừa. Việc không ngừng thử nghiệm như vậy sẽ giúp bạn tích lũy được kinh nghiệm, tăng thêm sự tự tin. Bạn có thể mở đầu câu chuyện bằng những câu hỏi như sau:

 Xin lỗi, cho tôi hỏi mấy giờ rồi?

 Bạn đi Hải Phòng à, tôi cũng đến đó, chúng mình có thể đi chung.

 Mỗi lần đến đây đều gặp bạn, trùng hợp thật.

 Bạn đến đây lần đầu à?

Trong cuộc sống, thực ra chúng ta đều đã từng có kinh nghiệm làm quen của riêng mình, ví dụ như hỏi đường, hỏi giờ. Nhưng đó là những khi bất đắc dĩ, không thể không làm, vì vậy biểu hiện gương mặt cũng như thái độ sẽ rất tự nhiên. Thế nhưng với mục đích làm quen hoặc tán tỉnh, việc mở lời như thế nào thực sự sẽ khiến chúng ta cảm thấy căng thẳng và mất tự tin, bởi bạn sợ rằng người kia sẽ cự tuyệt hoặc tỏ ra lạnh nhạt, khiến lòng tự trọng của bạn bị tổn thương.

Phương thức làm quen thực ra có rất nhiều, nếu chưa dám bắt chuyện với người lạ, bạn có thể tự lẩm bẩm một mình. Chẳng hạn như bạn đến điểm thi quá sớm, các thí sinh đều phải đứng ngoài cửa đợi, lúc này, bạn có thể tự nói một mình: "Hình như mình đến quá sớm thì phải!", sau đó mỉm cười với người bạn muốn làm quen, làm như vậy có nghĩa rằng bạn đã "mở đường" cho người khác, nếu hứng thú với bạn, họ sẽ chủ động tiếp lời, còn nếu không, bạn cũng không bị lâm vào tình thế khó xử.

Còn có một phương pháp khá hay, đó là cố tình nói sai một việc gì đó mà đối phương có thể đã biết rõ, sau đó đợi đối phương mở lời đính chính.

 Chương trình này không phải là 8 giờ mới có ư, sao bây giờ đã phát rồi nhỉ!

 À, đây là phát lại của tuần trước thôi.

Khi phát hiện ra sai sót của ai đó, đa số mọi người sẽ lập tức đính chính, giống như một phản xạ bản năng của loài người vậy. Sau khi làm quen thành công, bạn có thể tiến lên bước tiếp theo để giúp hai bên tìm hiểu nhau. Nếu cảm thấy họ thú vị và rất muốn được kết bạn với họ, bạn cần phải biết cách để "nịnh nọt". Ví dụ như:

 Chúng mình là đồng hương đấy!

 Tớ và cậu còn cùng tốt nghiệp ở trường Sư phạm đấy.

 Tớ từng công tác tại quê cậu một thời gian.

 Tớ từng xem qua bài viết của cậu, thật sự rất hay!

“Nịnh nọt” nghe có vẻ là một từ khiến chúng ta cảm thấy ác cảm, thế nhưng nó lại rất có lợi trong cuộc sống hàng ngày, bạn có thể sử dụng những từ ngữ “nịnh nọt” một cách phù hợp để kéo gần khoảng cách giữa hai bên. “Nịnh nọt” ở đây chủ yếu là tìm ra những điểm chung về quá khứ, sở thích, ước mơ của hai bên, dùng những điểm chung làm mồi nhử để tạo ra một bầu không khí dễ chịu hơn cho quá trình trò chuyện, từ đó giành được thiện cảm và sự tung hứng của đối phương.

Mặc dù, “nịnh nọt” có thể mang lại hiệu quả không tồi cho việc phát triển mối quan hệ xã giao, thế nhưng bạn cần chú ý, không được để động cơ làm quen của bạn trở nên quá thực dụng, điều đó sẽ khiến đối phương cảm thấy lố bịch. Ngoài ra, khi nịnh nọt cũng cần chú ý đến lễ nghi và tác phong của bạn. Không được mang đến cảm giác khó chịu, hay tâm lý đề phòng cho đối phương, đặc biệt với người khác giới, càng cần phải có chừng mực, nếu đối phương không cảm thấy hứng thú, tuyệt đối không được “mặt dày” theo đuổi bằng được.

10

Cố gắng tránh tranh luận với người khác

Người ta sống nhờ tin vào điều gì đó: không phải nhờ bàn luận và tranh cãi về quá nhiều thứ.

- Thomas Carlyle

Trước khi bắt đầu phần này, bạn hãy suy nghĩ một vài vấn đề sau đây:

Trong thời gian gần đây, bạn có tranh luận và xung đột với ai không? Tại sao lại như vậy?

Đối với những cuộc tranh luận như vậy, bạn thấy có ý nghĩa gì không?

Việc tranh luận liệu có làm ảnh hưởng đến mối quan hệ và tình bạn giữa hai người?

Bây giờ nhìn lại bạn có suy nghĩ gì? Nếu chuyện đó xảy ra lần nữa, bạn vẫn sẽ tranh cãi gay gắt chứ?

Trong cuộc sống, có không ít bạn trẻ tính tình bộp chộp, "thẳng như ruột ngựa", gặp một chuyện nhỏ thôi cũng khiến họ nổi máu tranh cãi đến cùng, muốn người khác phải "quỳ gối xin tha" thì mới hả dạ và có vẻ cảm thấy vô cùng sung sướng với việc này. Thế nhưng, ngoài việc khiến bản thân trở nên hiếu thắng trong mắt mọi người, những cuộc tranh luận vô nghĩa thực chất chẳng có điểm gì tích cực.

Vào thế kỷ 19, tổng thống Mỹ Abraham Lincoln có một vị sỹ quan trẻ cấp dưới tính tình rất ương ngạnh, bất cứ chuyện gì anh ta

cũng có thể tranh luận đến cùng. Chính vì vậy trong đơn vị, anh ta và đồng đội thường xuyên xảy ra cãi vã, ảnh hưởng không tốt đến tinh thần đoàn kết chung. Lincoln biết chuyện liền phạt cảnh cáo anh ta và nói rằng, đàn ông muốn làm nên nghiệp lớn thì không nên tính toán so đo những chuyện vặt vãnh, vừa mất thời gian của mình và của người khác. Những cuộc tranh luận vô ích không chỉ làm tổn hại đến tính tình của bản thân, mà còn khiến cho chúng ta mất đi khả năng tự kiềm chế. Trong tình huống chưa đến mức nghiêm trọng, tại sao không nhún nhường một chút?

Cùng một sự việc, nhưng mỗi người lại có quan điểm khác nhau, vì lập trường cá nhân, thân phận, bối cảnh gia đình và trình độ giáo dục của mỗi người một khác. Lúc này, rất dễ xảy ra tranh luận giữa hai bên vì bất đồng quan điểm. Bất luận là vì xuất phát từ ý tốt, muốn sửa chữa quan điểm "sai lầm" của đối phương hay là do một phút bốc đồng hiếu thắng, tranh luận đều là việc rất nhạy cảm.

Một số người khi nói chuyện thường có sở thích "vùi dập" người khác, người khác vừa nói ra quan điểm của mình, họ liền cực lực phản đối: "Không phải như thế…", "Cậu nói sai rồi…" sau đó bắt đầu bô lô ba la về quan điểm của mình. Nếu đối phương là người điềm đạm, họ sẽ không nói gì thêm, nhưng nếu gặp phải một đối thủ cũng ngang bướng không kém, lời mở đầu sẽ nhanh chóng bị thổi bùng thành một cuộc cãi vã. Dù là tình huống nào chăng nữa, nói chuyện cùng những người như vậy sẽ khiến chúng ta không thoải mái chút nào.

Vì vậy, khi trò chuyện xã giao, để tránh những tranh luận không đáng có, chúng ta cần nhớ những điều sau đây.

Cho đối phương cơ hội để nói

Khi đối phương nói điều gì đó bất đồng quan điểm với bạn, nên để họ nói hết, không được cắt lời, cười khẩy hay nhảy vào tranh luận. Nếu không, cả hai sẽ hiểu lầm nhau và mối quan hệ giữa hai người sẽ bị rạn nứt.

Châu là một nhân viên kinh doanh trẻ xuất sắc của công ty. Cậu thường giúp công ty kiếm được những đơn hàng trị giá hàng trăm triệu khiến ai nấy đều thầm trầm trồ, ngưỡng mộ. Nhưng sau một thời gian, Châu bắt đầu giương giương tự đắc. Trưởng phòng của Châu, vốn là người dày dạn, nhiều kinh nghiệm trong công việc, dù rất coi trọng năng lực của Châu nhưng không muốn Châu sớm

kiêu ngạo mà vấp phải những thất bại không đáng có, muốn uốn nắn "cái tôi" của Châu một chút, sau đó sẽ khen ngợi thành tích của anh.

Trưởng phòng vừa cất lời: "Thanh niên cần biết kiềm chế bản thân, phải học cách khiêm tốn…"

Châu nghe thấy vậy liền không vui, mặt biến sắc: "Em lập được nhiều thành tích như vậy, sao lại không được nói?"

Trưởng phòng nghe vậy cũng rất không bằng lòng, cảm thấy Châu quá tự phụ, buột miệng: "Cậu vẫn chưa đâu vào đâu mà đã bắt đầu sống trên mây rồi hả?"

Thế là cả hai bắt đầu một cuộc trò chuyện chẳng lấy gì làm vui vẻ.

Có rất nhiều kiểu nói chuyện. Nhiều khi, những câu nói ban đầu mà bạn nghe được chưa chắc đã là toàn bộ ý nghĩ mà người kia muốn biểu đạt. Mọi người thường dùng mẹo "Khen trước chê sau" hoặc "Chê trước khen sau", nếu như mới nghe được một nửa mà bạn đã muốn đấu khẩu lại ngay thì rất dễ gây ra hiểu lầm. Vì vậy, phải để đối phương nói hết những gì cần nói, nắm rõ suy nghĩ của họ, sau đó mới bắt đầu tranh luận nếu cần thiết.

Cần phải luôn điềm tĩnh

Khi xảy ra bất đồng ý kiến với người khác, nhất định phải giữ một cái đầu lạnh. Phải nghĩ xem cuộc tranh luận này liệu có ý nghĩa gì không. Đối với những người không mấy thân thiết hoặc những chuyện vặt vãnh, tốt nhất bạn nên im lặng, cứ để họ nói những gì mình thích. Đối với những người vốn đã có thành kiến với bạn, trước khi mở lời càng nên cẩn trọng, nếu không hình tượng của bạn sẽ càng bị tổn hại.

Khi nói chuyện, cần nói về chuyện, không nói về người.

 Tôi không nghĩ việc này có thể hoàn thành nhanh chóng (nói về chuyện).

 Tôi không nghĩ cậu có thể hoàn thành việc này nhanh chóng (nói về người).

Hai cách nói ở trên gần tương tự nhau, nhưng với người nghe lại khác nhau một trời một vực. Với cách nói đầu tiên, đối phương sẽ đáp: "Tôi sẽ cố gắng để hoàn thành nó tốt nhất có thể", còn cách nói thứ hai, rất có thể họ sẽ đáp trả: "Cậu là cái thá gì mà nghi ngờ

năng lực của tôi?"

Có những lúc, chúng ta đã vô tình châm ngòi nổ chiến tranh theo cách như vậy, khi tranh cãi vô tình đề cập đến người liên quan trực tiếp (kể cả gián tiếp) đến câu chuyện, từ đó bắt đầu nói ra những câu mang tính công kích hoặc châm biếm. Ai cũng có lòng tự trọng, một khi bạn xâm phạm đến lòng tự tôn của họ, ngọn lửa sẽ ngày càng dữ dội. Vì vậy tốt nhất không nên phạm phải những lỗi như vậy. Nếu xảy ra tranh cãi thì cũng nên tranh cãi trong phạm vi của câu chuyện, không được đụng chạm đến người liên quan của câu chuyện ấy.

Nhanh chóng thoát khỏi "chiến trường"

Nếu không thể tránh khỏi một cuộc tranh luận, và bạn là người thắng cuộc, bạn cũng nên thể hiện phong độ của mình, không được tỏ ý dè bỉu hay châm biếm người kia. Những lúc như vậy, bạn có thể hóa giải bằng cách nhờ đối phương giúp bạn một việc nhỏ nào đó, như lấy hộ một ly nước, hỏi xem mấy giờ rồi. Điều này sẽ chứng tỏ rằng, kể cả hai người vừa xảy ra một cuộc tranh luận, nhưng cuối cùng bạn vẫn coi họ là bạn bè, và không hề có ý nghĩ thù địch gì với họ cả. Làm vậy sẽ hóa giải được bầu không khí căng thẳng, giúp cả hai thoát khỏi "chiến trường" một cách nhanh nhất.

Nếu người chiến thắng là đối phương, bạn cũng không nên tính toán thiệt hơn về cuộc tranh luận vừa xảy ra, mà nên suy nghĩ kỹ về những gì đối phương vừa nói. Không nên chỉ vì thua cuộc mà đem lòng thù ghét, thậm chí tìm chờ cơ hội để trả thù đối phương.

Trong giao tiếp hàng ngày, khi đối phương nói ra ý kiến cá nhân, nếu bạn không đồng ý, tuyệt đối không nên lập tức phản bác, chí ít cũng nên cho họ một con đường lùi. Các bạn trẻ cần hiểu rõ điều này, tranh cãi không phải là mục đích của một cuộc giao tiếp. Rất nhiều bạn trẻ trong quá trình tranh luận lại cố tình chuyển đổi thái độ, đem sự phản đối sự việc thành thái độ phủ định đối phương, khiến cho cuộc tranh luận bỗng nhiên trở thành cuộc xung đột. Khi không ai chịu thua ai, bạn nên hiểu rằng, cứ tiếp diễn như thế này thì đều không có lợi cho cả hai bên. Tốt nhất nên tìm ra một phương án mà cả hai đều có thể chấp nhận được, hoặc đưa ra một phương án dung hòa được quan điểm của cả hai bên để tháo gỡ mâu thuẫn.

11
Thể hiện lòng cảm kích

Cảm thấy biết ơn và không thể hiện điều đó giống như gói quà mà không trao.

- William Arthur Ward

Một cô gái đi ra khỏi nhà, vừa bước ra cửa để lấy xe, cô liền trông thấy một gã thanh niên lúi húi cầm kìm cộng lực bẻ khóa. Biết ngay xe mình bị lấy trộm, cô liền hét lớn: "Trộm! Bắt lấy nó!"

Nghe tiếng hét, tên trộm vội vã nhảy lên xe phóng như bay, lúc này đằng xa có một bác trung niên nghe thấy tiếng hô, liền vội cầm chiếc ô trong tay giơ ngang đường để chặn tên trộm lại. Do đang đạp xe với tốc độ cao, tên trộm vướng vào chiếc ô, kéo theo bác trung niên loạng choạng đâm sầm vào lề đường. Tên trộm nhổm dậy, thấy cô gái sắp đuổi được đến nơi, bèn vứt xe chạy mất dạng.

Cô gái nhìn thấy chiếc xe mới của mình bị xước một vết nhỏ, bèn tặc lưỡi dựng xe lên rồi toan bỏ đi mà không thèm ngoảnh đầu lại. Lúc này, bác trung niên mới phủi đất đứng dậy, người đi đường nhắc khẽ: "Sao cháu không cảm ơn bác ấy một câu? Ô của bác ấy hỏng hết rồi!" Cô gái chỉ mải quan tâm đến xe của mình, lẩm bẩm nói: "Xe của cháu cũng xước đấy thôi!"

Những người có mặt chỉ biết lắc đầu thở dài, cảm thấy cô gái này quá ích kỷ, có người còn nói rằng: "Loại con gái thế này, thà không giúp còn hơn! Chẳng biết nói một câu cảm ơn, chỉ biết đến xe của mình thôi!"

Một hôm, cô gái đến quán ven đường gần nhà mua hoa quả, phát hiện ra không mang đủ tiền, cô định xin cô bán hàng ghi nợ, lần

sau sẽ trả đủ. Thế nhưng, cô bán hàng không chỉ không đồng ý, mà còn kiên quyết không bán cho cô. Thì ra cô bán hàng này là con của bác trung niên đã giúp cô chặn cướp hôm nọ, cô ấy nói không muốn bán hàng cho "những kẻ không biết điều." Cô gái biết mình đuối lý, xấu hổ quá đành cúi đầu đi thẳng.

Các bạn trẻ ngày nay đa phần sống trong những gia đình ít con, ở nhà quen được bố mẹ chiều chuộng, nên khi ra ngoài xã hội cũng cho rằng "sự đãi ngộ" này vẫn sẽ được tiếp diễn. Nhiều khi bạn mặc định cho rằng những việc bố mẹ làm cho bạn là bổn phận của bố mẹ, bạn không cần phải tỏ lòng biết ơn hay gì cả. Thế nhưng khi đi ra ngoài, nếu bạn vẫn còn giữ tâm lý này, chính bạn sẽ là những người chịu thiệt đầu tiên. Các bạn bắt buộc phải hiểu rõ rằng, trong mắt cha mẹ, các bạn luôn thật bé nhỏ, thế nên cha mẹ trước sau như một vẫn muốn yêu chiều bạn; thế nhưng trong mắt người ngoài, bạn chỉ là một người có mối quan hệ xã hội, công việc, họ không có nghĩa vụ phải yêu chiều, nhường nhịn bạn. Thậm chí, họ sẽ vì mưu đồ cá nhân mà đấu đá khốc liệt với bạn, không chỉ không nhường nhịn bạn, họ còn có thể cướp đi rất nhiều thứ trong tay bạn. Vì vậy, trong tình huống như vậy, nếu như bạn nhận được sự giúp đỡ từ người khác, bạn nên chân thành cảm ơn, chứ không phải cho rằng đó là điều đương nhiên mà mình đáng được nhận.

Cho dù một số người giúp đỡ bạn không phải vì họ mong nhận được sự báo đáp từ bạn, nhưng trong lòng họ vẫn luôn có tâm lý mong đợi, mong bạn ghi nhớ lòng tốt của họ. Sự cảm kích của bạn càng biểu hiện rõ, càng kịp thời, họ sẽ càng cảm thấy lòng tốt của mình thực sự có ý nghĩa. Nếu không, họ sẽ cho rằng mình "thừa hơi rảnh rỗi", "vất vả mà vẫn vô ích", lần sau khi bạn gặp khó khăn, mọi người đều sẽ tránh xa bạn, cũng giống cô gái ở phía trên. Vậy thì, chúng ta nên thể hiện lòng cảm kích với người khác như thế nào?

Việc không thành cũng phải thể hiện lòng cảm kích

Người khác giúp đỡ bạn, tất nhiên bạn cần cảm ơn, thế nhưng nếu người khác dốc lòng dốc sức giúp đỡ nhưng vẫn không thành công, bạn nên làm thế nào? Trách móc người ta rằng không nên giúp thì hơn? Chỉ trích họ không cố giúp bạn thêm chút nữa? Hay chẳng nói chẳng rằng, coi như chưa từng xảy ra chuyện gì?

Dù là thế nào, chỉ cần người khác giúp đỡ, dù kết quả có ra sao, bạn cũng phải thể hiện lòng cảm ơn của mình, nếu không người khác sẽ cho rằng bạn là một kẻ lố bịch. Trong tình huống như vậy, bạn

có thể nói:

- Tôi biết anh đã cố hết sức rồi, tôi thực sự cảm ơn!

- Xin lỗi nhé, làm anh khó xử rồi!

- Việc này khó thật đấy, tôi sẽ nghĩ cách khác, dù sao cũng rất cảm ơn sự giúp đỡ của anh!

Khi nghe được những lời như vậy, trong lòng đối phương chắc chắn sẽ cảm thấy rất dễ chịu, thậm chí họ còn cảm thấy ái ngại vì vẫn chưa giúp được bạn. Lần sau khi bạn tiếp tục gặp khó khăn, họ sẽ cố hết sức để giúp đỡ bạn, coi như là để "bù đắp" cho "món nợ" lần này.

Lòng cảm kích phải thể hiện kịp thời

Rất nhiều bạn trẻ sau khi nhận được sự giúp đỡ, không chỉ không cảm ơn mà còn nói những câu đại loại như: "Không có bạn, tôi vẫn làm được việc này!", "Bạn còn làm cho tôi vướng tay vướng chân hơn, tôi vốn có thể làm xong việc này từ lâu rồi cơ!" Những câu ấy có thể là thật, nhưng sẽ khiến đối phương cảm thấy mình "làm việc tốt mà chẳng được một câu cảm ơn."

Câu cảm ơn phù hợp, kịp thời sẽ khiến bạn bè cảm thấy rằng họ được ghi nhận. Lần sau khi gặp khó khăn, họ sẽ vẫn kề vai sát cánh giúp đỡ bạn.

Mượn người thứ ba để bày tỏ lòng biết ơn của bạn

Nói xấu một người ngay trước mặt và nói xấu sau lưng họ, bạn nghĩ cách nào sẽ khiến cho họ bị tổn thương hơn? Tất nhiên là sau lưng! Thật ra khi nói tốt về một ai đó, phương pháp này cũng rất có tác dụng. Có những lúc, nếu muốn bày tỏ lòng biết ơn của mình với một ai đó, bạn chẳng cần tự mình nói ra, rất nhiều người ngoài cuộc cũng có thể giúp bạn việc này.

Trong khi nói chuyện với người thứ ba mà bạn bày tỏ lòng cảm kích với một người khác sẽ giúp bạn tránh được việc khiến đối phương nghi ngờ rằng bạn nịnh nọt hoặc giả vờ biết ơn. Đặc biệt là khi cách "cảm tạ sau lưng" này thông qua nhiều con đường khác nhau để đến được tai đối phương, khi đó họ sẽ cảm thấy vui vẻ và hài lòng hơn gấp bội.

Không chỉ dùng lời nói đầu môi để thể hiện lòng cảm kích

Lời cảm ơn ai cũng có thể nói ra, nhưng sẽ có lúc, dùng hành động để thể hiện sẽ càng khiến người khác cảm động, càng dễ truyền đạt sự biết ơn của bạn tới đối phương. Ví dụ như nhân ngày lễ, mời đối phương ăn một bữa, hoặc tặng một món quà nhỏ. Làm như vậy, bạn có thể thắt chặt thêm mối quan hệ giữa hai người, quan trọng hơn là có thể biểu đạt sự biết ơn của bạn tới đối phương. Mặc dù bạn không nói, nhưng đối phương nhất định sẽ hiểu được điều đó.

Giúp đỡ lại để trả ơn

Về điều này, tôi có thể dùng câu chuyện trước đây đã từng đọc để giải thích cho các bạn hiểu:

Một chàng trai nhà nghèo giao hàng đến từng nhà để kiếm tiền trang trải học phí. Một hôm, anh thấy đói bụng trong khi túi chỉ còn vỏn vẹn vài xu.

Anh định sẽ đánh bạo xin một bữa ăn khi đến ngôi nhà kế tiếp. Nhưng anh hết sức bối rối khi người mở cửa là một thiếu nữ khả ái. Vì vậy, thay vì hỏi xin thức ăn, anh lại hỏi xin một cốc nước uống. Thấy anh có vẻ đói lả, cô gái chạy vào nhà mang ra cho anh một ly sữa thật to.

Anh chậm rãi uống một cách ngon lành rồi hỏi:

“Tôi nợ cô bao nhiêu?”

Cô gái trả lời:

“Anh bớt mệt chưa? Anh không nợ gì tôi cả. Mẹ tôi nói rằng nếu làm vì lòng tốt thì không bao giờ nhận tiền.”

Anh xúc động:

“Vậy thì tôi chân thành cảm ơn cô và mẹ cô”.

Rời căn nhà, anh cảm thấy ấm áp, niềm tin vào con người trong anh trào dâng. Sau này anh trở thành bác sĩ.

Nhiều năm sau, cô gái ngày ấy bây giờ đang mắc phải một căn bệnh nặng. Các bác sĩ địa phương bó tay. Họ phải gửi cô lên thành phố để chữa trị.

Nhiều chuyên gia được mời đến để hội chẩn về căn bệnh hiếm gặp của cô, trong đó có bác sĩ Howard Kelly.

Khi nghe đến tên thành phố nơi cô sống, một tia sáng lạ ánh lên trong mắt anh. Anh đứng phắt dậy, tìm đến phòng bệnh của cô.

Anh vào thăm khi cô đang mê man. Anh nhận ra cô ngay lập tức. Từ hôm đó, anh đặc biệt quan tâm đến ca bệnh của cô.

Ca bệnh được điều trị thành công sau nhiều ngày vất vả. Bác sĩ Kelly yêu cầu chuyển cho anh duyệt hoá đơn thanh toán cuối cùng.

Anh xem hoá đơn và viết thêm vài chữ. Cô gái rất sợ phải mở hoá đơn ra xem, vì cô biết chắc rằng cô sẽ phải mất cả phần đời còn lại để trả hết món tiền ấy. Cuối cùng cô cũng phải mở ra nhìn vào hoá đơn, và thấy dòng chữ:

“Cô đã trả trước bằng một ly sữa.”

Câu chuyện trên cho chúng ta hiểu rằng: khi những người đã từng giúp bạn gặp phải hoàn cảnh khó khăn, bạn dốc lòng giúp đỡ họ, đó sẽ là lòng cảm kích tốt nhất!

Thế nên, các bạn trẻ cần phải hiểu rằng, bất cứ ai giúp đỡ bạn đều không phải là nghĩa vụ, họ có quyền giúp hoặc không giúp. Vì vậy khi nhận được sự giúp đỡ từ người khác, nhất định phải biết trân trọng và cảm ơn, dù chỉ là một câu nói thôi, nhưng đó cũng là điều mà bạn nên làm.

12

Không nên đợi người khác giục một câu, mình mới đi một bước

Chủ động là làm điều đúng mà không cần phải bảo.

- Victor Hug

Nhiều vị quản lý, lãnh đạo chia sẻ rằng, họ có thể chấp nhận những nhân viên mới năng lực có phần hạn chế nhưng biết tích cực làm việc, nhưng họ không thể chấp nhận những bạn trẻ có cơ hội để học tập nhưng lại không chủ động để học, có cơ hội làm việc nhưng không chủ động để làm.

Chủ động học tập, chủ động làm việc là bí quyết quan trọng để người trẻ có thể đạt được thành công khi mới bước vào môi trường công việc. Có rất nhiều bạn trẻ ăn nói, làm việc đều chậm chạp, không linh hoạt, trong mối quan hệ giao tiếp, nhiều khi họ bị động và không được mọi người hoan nghênh. Câu chuyện của Hiền là một trong những trường hợp như vậy.

Trong lúc họp phòng, sếp của Hiền lắng nghe rất chăm chú. Đột nhiên sếp nhớ ra chuyện gì đó cần ghi lại, nhưng lại quên mang bút nên hỏi Hiền: “Em có mang bút không?”

Hiền liền dõng dạc trả lời: “Có ạ!” Lúc này mọi người đều nhìn Hiền chăm chú. Vài giây trôi qua, Hiền giương đôi mắt ngây thơ vô tội nhìn sếp.Sếp đành phá vỡ “cục diện bế tắc” này bằng một câu: “Cho anh mượn chút.” Lúc này Hiền mới móc trong túi ra một cây bút đưa cho sếp.

Tan họp, sếp hỏi khéo: “Lúc nãy anh hỏi có mang bút không, tại sao em không chủ động một chút?” Hiền tỉnh bơ ngơ ngác: “Anh

chẳng nói rõ, làm sao em biết được!" Câu trả lời của Hiền làm sếp ngán ngẩm, lắc đầu bỏ đi.

Bạn đừng vội cười cô bạn Hiền "ngây thơ vô số tội" này, vì ở ngoài kia cũng có không ít người chẳng kém cô ấy là bao, người ta hỏi một câu, họ trả lời một câu; người ta giục một lời, họ mới đi một đoạn... Họ chưa bao giờ chủ động làm việc, luôn có tâm lý "việc chẳng liên quan đến mình thì sao phải làm?" Họ đã vô tình đánh mất rất nhiều cơ hội mỗi khi họ trốn tránh trách nhiệm và nhiệm vụ của mình.

Những người trẻ luôn chủ động làm việc thường có rất nhiều ưu điểm, họ có tinh thần trách nhiệm, cần cù, điềm đạm, đáng tin cậy... Nếu bạn làm việc nghiêm túc và có thái độ chủ động trong mọi việc, cho dù năng lực của bạn tạm thời chưa tốt thì vẫn có thể thông cảm được, sự đánh giá của người khác dành cho bạn cũng sẽ thực sự cầu thị; nếu như năng lực của bạn tốt nhưng lại ham chơi lười biếng, những việc cần làm thì không chủ động làm, các đồng nghiệp quanh bạn chắc chắn sẽ nhìn bạn bằng một con mắt khác.

Muốn đạt được thành công trong môi trường doanh nghiệp hiện đại như ngày nay, các bạn trẻ bắt buộc phải cố gắng bồi dưỡng ý thức chủ động, dám gánh vác trách nhiệm, chủ động vạch ra mục tiêu cho công việc của mình, đồng thời không ngừng cải tiến phương pháp. Để bồi dưỡng thói quen chủ động trong công việc, có bốn điểm cần phải lưu ý sau đây.

Chủ động tìm kiếm sự giúp đỡ

Trong tình huống thiếu hụt kinh nghiệm thực tiễn, chúng ta cần phải học hỏi từ người khác, nhưng đừng mong rằng họ sẽ chủ động nói cho bạn những kinh nghiệm của mình, vì họ không có nghĩa vụ dạy bảo bạn. Để đạt được điều mình muốn, việc bạn cần làm là thỉnh giáo họ bằng một thái độ nghiêm túc và khiêm tốn.

Có bạn sẽ nói với tôi rằng: "Em mới tốt nghiệp đi làm, các bô lão trong công ty bảo nếu muốn làm đồ đệ của họ thì nhất định phải chủ động và tích cực. Nhưng mọi người xung quanh ai nấy đều bận luôn chân luôn tay, thế nên em ngày càng ít việc, vậy phải làm sao bây giờ?"

Có rất nhiều bạn trẻ biết rằng trong công việc phải nêu cao tinh thần chủ động, họ cần có người chỉ bảo, nhưng lại không dám mở miệng nhờ vả người khác, sợ phiền phức, lại càng sợ nhỡ bị từ chối

thì sẽ mất thể diện. Thực ra, thỉnh giáo người khác đâu phải chuyện gì xấu xa, cũng không phải là việc đáng xấu hổ, bạn cần phải mạnh dạn mở miệng. Có khi người khác chưa kịp giúp đỡ bạn, có lẽ là do họ quá bận, đừng nên suy nghĩ nhiều, bạn chỉ nên hiểu rằng mình cần gì, làm thế nào để đạt được, như vậy là đủ.

Chủ động động não suy nghĩ

Giám đốc sai Long đi giao một tập tài liệu cho khách hàng ở xa. Khi bước ra khỏi cửa, giám đốc nói: "Cậu có thể gọi taxi đi, khi nào về thì đi xe buýt nhé." Nhưng rồi Long lại quyết định bắt xe buýt lúc đi, khi về mới gọi taxi.

Giám đốc hỏi: "Sao cậu lại làm vậy?"

Long trả lời: "Khi đi thì em không mệt, nên đợi khi về em mới đi taxi."

Giám đốc nói: "Cậu đúng là không chịu động não."

Long hỏi: "Đi xe buýt và taxi chẳng phải là như nhau sao ạ?"

Giám đốc giải thích: "Bảo cậu đi taxi ngay lúc đầu là vì khách hàng đang cần gấp tài liệu nên mới cần cậu đi nhanh một chút; còn khi về đi xe buýt là để tiết kiệm cho công ty."

Lúc này Long mới vỡ lẽ, hạ giọng lẩm bẩm: "Sao anh không nói sớm một chút! Em làm sao biết được."

Làm bất cứ việc gì cũng cần phải động não và có cách suy luận của chính mình. Việc nào cần làm, nên làm thế nào, có cách nào để làm tốt hơn không… đều là những vấn đề đáng để suy xét. Một người không biết suy xét thì vĩnh viễn không thể làm nên thành tựu to lớn.

Chủ động làm những việc nên làm

Một công ty lớn tổ chức tuyển dụng tại khán phòng của một trường đại học, rất nhiều sinh viên đang hăm hở chờ đợi, hy vọng mình sẽ được vào công ty này làm việc. Thế nhưng vì số lượng tuyển hạn chế nên nhiều sinh viên nhiệt tình đều bị loại từ vòng ngoài.

Sau khi buổi tuyển dụng kết thúc, rải đai bọc ngoài của một chiếc ghế bị tuột xuống đất, mọi người không thèm để ý, cứ thế lần lượt bước qua, một người, hai người, ba người… Lúc này, một bạn trẻ

đi ngang qua, chủ động cúi xuống nhặt rải đai lên, phủi bụi rồi lại cẩn thận bọc lại vào ghế.

Hành động này của bạn trẻ lọt vào mắt của vị trưởng phòng nhân sự công ty đó, ông lập tức gọi cậu lại, hỏi có phải là sinh viên vừa mới tốt nghiệp, hôm nay đến đây để xin việc làm không. Trưởng phòng nói: "Cậu không cần phải thi tuyển gì hết, chỉ cần cậu đồng ý, tôi sẽ tuyển cậu ngay lập tức!"

Cậu bạn này chỉ là thấy việc nên làm, vậy mà đã được tuyển thẳng vào công ty. Nhiều người khi thấy chuyện này sẽ nói rằng do cậu ấy may mắn. Thực ra, may mắn xuất phát từ tinh thần chủ động của cậu. Trong đợt tuyển dụng, cơ hội được chia đều cho tất cả mọi người, nhưng chỉ một mình cậu được tuyển ngay. Những sinh viên khác không có thói quen tự giác, chủ động làm việc nên đã để tuột mất cơ hội quý báu này.

Dù là trong cuộc sống hay trong công việc, bạn không được có suy nghĩ "việc không liên quan đến mình, mình chẳng cần phải làm." Nếu bạn hoàn thành được những việc cấp trên giao phó, bạn là một nhân viên đạt tiêu chuẩn. Nhưng nếu bạn chủ động làm những việc mà cấp trên không giao phó và hoàn thành xuất sắc, dần dần bạn sẽ xác lập được vị trí trong mắt lãnh đạo, có nhiều cơ hội để thăng tiến và đạt được nhiều thành công hơn.

Khắc phục thói quen trì hoãn

Trì hoãn công việc là một thói quen rất xấu. Bạn thường nghĩ: "Hôm nay không làm thì mai làm cũng được, có sao đâu!", hay tâm lý "Đợi một chút!" Với bạn, chậm một chút cũng không ảnh hưởng gì. Cứ như vậy, bạn khất lần hết lần này đến lần khác, việc này chưa xong lại có việc khác xen vào, rốt cuộc bạn chẳng thể hoàn thành việc gì cả. Khi bạn có tâm lý trì hoãn, thực ra bạn đang tự lừa dối, tự dằn vặt, tự bỏ cuộc, tự làm mệt mỏi chính mình. Muốn khắc phục căn bệnh này, bạn cần phải bắt đầu từ những chi tiết nhỏ, ví dụ như:

 Bỏ những câu mào đầu như "để mai tính", "mình không có thời gian", "cứ để đó đã"... Đây đều là những câu tự ám thị mang tính tiêu cực, thực ra chẳng phải bạn không có thời gian để làm, chỉ là bạn quen để đó không làm thôi.

 Lập kế hoạch làm việc mỗi ngày. Ban đầu cố gắng mỗi ngày làm xong một đến hai việc chính mà không chờ người khác thúc giục. Làm từng việc nhỏ một, mưa dầm thấm lâu, cứ như vậy, thói quen

chủ động làm việc sẽ được hình thành trong bạn.

 Không được lười biếng khi nhìn thấy người khác đang làm việc. Khi thấy ai đó đang làm việc, hãy hỏi xem họ có cần sự giúp đỡ hay không, hoặc thử nghĩ xem liệu mình cũng đang có việc gì đó cần làm hay không, nếu như đáp án là có, hãy nhanh chóng bắt tay vào làm, không được để bản thân có cảm giác hụt hẫng sau khi lãng phí thời gian.

Các bạn trẻ cần nhớ rằng: mục đích của thói quen tích cực chủ động chính là mang đến cho bạn cơ hội để tiến bộ, để rèn giũa và nâng cao giá trị của chính bản thân mình.

13

Chuyện tốt không nên làm một cách "quá đáng"

Cuộc sống trở nên khó khăn hơn khi chúng ta sống vì người khác, nhưng nó cũng trở nên đẹp đẽ và hạnh phúc hơn.tốt

- Albert Schweitzer

Trong quá trình giao tiếp, nếu bạn và đối phương có thể duy trì mức độ cân bằng giữa việc cho đi và nhận lại, mối quan hệ này sẽ rất ổn định.

Chúng ta đều biết, nếu một người chỉ biết nhận về mà không biết cho đi, mối quan hệ xã hội của người ấy sớm muộn gì cũng sẽ xuất hiện vấn đề. Người như vậy là kẻ ích kỷ, những người xung quanh chắc chắn sẽ không muốn giao thiệp với họ. Vậy với những người chỉ biết cho đi mà không biết nhận lại, mối quan hệ của họ có xuất hiện vấn đề nào không? Câu trả lời là có.

Vào năm 1974, một nhà tâm lý học người Mỹ đã phát biểu rằng, về bản chất, mối quan hệ qua lại giữa người với người có thể coi là một phương thức trao đổi xã hội, phương thức này cũng tuân thủ theo nguyên tắc tuần hoàn giống như phương thức trao đổi hàng hóa trên thị trường, tức là mọi người đều hy vọng rằng trong một mối quan hệ, những gì mình nhận được sẽ không ít hơn những gì mình đã bỏ ra. Thực ra, nếu như những gì nhận được lớn hơn những gì bỏ ra, tâm lý con người cũng sẽ nảy sinh tình trạng mất cân bằng.

Cơ quan Dũng mới tuyển một cô gái xinh đẹp. Cô gái vừa tốt nghiệp đại học, điều kiện gia đình không được tốt. Một lần, mẹ cô bị ốm phải lên Hà Nội chữa trị, vì nhất thời không đủ tiền nên cô

đành đến nhà Dũng vay tạm 6 triệu.

Dũng rất nhiệt tình, anh không chỉ cho cô vay tiền, mà còn đưa mẹ cô đi các bệnh viện kiểm tra, giúp lấy số xếp hàng, lấy giấy xét nghiệm… Cô gái vô cùng cảm kích. Trong lòng cô nghĩ, đợi khi nào mình lĩnh tháng lương đầu, nhất định sẽ mời anh ấy một bữa, coi như lời cảm ơn.

Sau khi nhận được lương, cô đến nhà trả tiền cho Dũng, anh ngập ngừng không muốn nhận, nói rằng: "Em mới vào làm, nếu như trả tiền cho anh, tháng sau sống bằng cái gì?" Dũng rất hiểu hoàn cảnh hiện tại của cô, bởi anh cũng từng xuất thân từ một vùng nông thôn nghèo, khi mới ra trường không một xu dính túi, cuộc sống vô cùng vất vả.

Cô gái không muốn hàm ơn Dũng, nhưng trên tay không còn đồng nào, thế là đành trả trước cho anh 3 triệu. Một thời gian sau, vì sơ suất trong công việc, đắc tội với khách hàng, cô suýt chút nữa đã bị đuổi việc. May mà Dũng kịp thời sang tác động tâm lý với khách, giúp công ty không bị thất thu, nhờ vậy mà cô vẫn được giữ lại.

Lĩnh lương tháng thứ hai, cô gái định trả nốt 3 triệu, nhưng Dũng vẫn nói là không cần gấp, kiên quyết không nhận. Thực ra, Dũng thật lòng muốn giúp cô vượt qua cảnh khó khăn. Không ngờ, anh càng giúp đỡ, cô gái dường như càng cố tình tránh anh. Trước kia hai người thường xuyên đi ăn trưa, chuyện trò rôm rả, bây giờ chạm mặt ở công ty, cả hai bất giác cảm thấy ái ngại, không nói với nhau nửa lời.

Một ngày nọ, cô gái đang ngồi viết tổng kết công việc, không biết nên viết thế nào, cô bèn hỏi đồng nghiệp trong phòng, đúng lúc Dũng đi ngang qua thấy vậy, anh liền chủ động qua chỉ cho cô, nhưng cô từ chối, nói rằng: "Em biết viết rồi ạ."

Dũng hỏi cô tại sao lại từ chối sự giúp đỡ của mình, cô nói không muốn nợ anh quá nhiều. Cô còn nói rằng, biết anh là một người tốt, nếu như không phải vì bây giờ đã có bạn trai, cô nguyện dùng tình yêu của mình để báo đáp anh.

Nghe cô nói vậy, Dũng mới giật mình ngộ ra, thì ra sự giúp đỡ vô tư của anh bấy lâu nay đã dần trở thành áp lực đối với cô. Anh hoàn toàn không cần cô phải trả ơn, càng chưa từng muốn cô trở thành người yêu của mình, vì anh cũng có bạn gái rồi.

Xem ra cô ấy đã nghĩ ngợi quá nhiều, nhưng Dũng hiểu rằng, sự

nhiệt tình không tính toán của anh cũng dễ khiến cho cô ấy nghĩ rằng anh có mưu đồ gì khác.

Rất nhiều người cho rằng, trong các mối quan hệ, mình cho đi càng nhiều thì khiến đối phương càng cảm thấy vui, mối quan hệ giữa hai người sẽ ngày càng mật thiết, thực ra không phải như vậy! Trong giao tiếp xã hội, để mối quan hệ duy trì lâu dài cần phù hợp với nguyên tắc cân bằng. Khi bạn cho đi nhiều mà nhận lại ít, đối phương sẽ tìm cách để bù đắp cho bạn. Nếu bạn "làm ơn" cho người khác quá nhiều, đối phương sẽ cảm thấy mình không thể bù đắp nổi, từ đó kỳ vọng rằng một ngày nào đó nhất định sẽ làm như vậy với bạn. Nhưng trước khi có thể báo đáp, đối phương sẽ lựa chọn giải pháp tạm thời xa cách hoặc tránh mặt bạn, bởi họ không chịu đựng nổi món nợ ân tình vẫn chưa trả hết này, họ sẽ cảm thấy ngột ngạt, mất tự nhiên khi đối diện với bạn.

Một người ích kỷ đến mấy cũng không muốn nợ ân tình của người khác. Nếu như bạn không muốn hai bên ngày càng xa cách, đừng biến mối quan hệ giữa hai người trở thành mối quan hệ giữa "chủ nợ" và "con nợ".

Ngoài ra, khi bạn chỉ biết cho đi mà không suy nghĩ đến cảm giác của đối phương, họ tự khắc sẽ cho rằng bạn đang âm mưu gì đó, cũng giống cô gái trong câu truyện trên.

Vì vậy, nếu như muốn giúp đỡ người khác và muốn duy trì mối quan hệ lâu bền với họ, tốt nhất bạn nên giảm thiểu tần suất giúp đỡ họ, hoặc là lựa thời điểm thích hợp, nhờ họ giúp lại một việc nhỏ nào đó, điều đó sẽ tạo cơ hội để họ trả ơn và khiến họ cảm thấy thoải mái, mối quan hệ giữa hai người nhờ vậy sẽ ngày càng tốt đẹp hơn.

14

Mượn tiếng tăm của người khác để làm công việc của mình

Trước khi chúng ta đạt được quyền năng to lớn, chúng ta phải đạt được sự khôn ngoan để dùng tốt nó.

- Ralph Waldo Emerson

Khả năng của một người là hữu hạn, có rất nhiều việc chúng ta không thể tự làm một mình mà phải phối hợp với người khác để cùng hoàn thành. Mỗi người có những ưu thế và sở trường khác nhau, thứ bạn thiếu hụt lại chính là thứ mà người khác có. Các bạn trẻ cần biết cách sử dụng sở trường của người khác để bù đắp cho sở đoản của mình khi xử lý công việc.

Một đứa bé được mẹ đưa đến hàng tạp hóa để mua đồ. Ông chủ ở đây rất quý cậu bé, ông liền mở ngăn kéo chứa đầy kẹo ra, cho cậu bé bốc một nắm để ăn. Thế nhưng, cậu nhóc thường ngày vô cùng hảo ngọt nay lại chần chừ không phản ứng. Ông chủ gọi mấy lần, cậu đều không động đậy. Cuối cùng, ông đoán chắc do cậu bé xấu hổ, liền tự tay bốc một nắm keo nhét vào túi cậu bé.

Sau khi về nhà, bà mẹ rất buồn, hỏi cậu bé: “Tại sao con không tự tay lấy kẹo?” Cậu bé đáp: “Tay của con nhỏ nên bốc được ít kẹo, tay của bác ấy to nên sẽ bốc được nhiều kẹo hơn ạ.”

Cậu bé trên thật thông minh, chắc giờ các bạn đã biết vì sao ban đầu cậu bé lại cố tình chần chừ do dự rồi chứ! Khi khả năng của mình không đủ, chúng ta cần tận dụng sự giúp đỡ của người khác.

Tổng giám đốc hãng ô tô GM danh tiếng – ông Sloan đã từng nói rằng: “Nếu bạn lấy mất toàn bộ tài sản, nhưng vẫn để lại cho tôi

một vài nhân tài, bốn năm sau, tôi sẽ lấy lại được toàn bộ những tài sản đã mất." Câu nói này đã chứng minh được tính quan trọng của việc tận dụng khả năng của người khác. Vậy làm thế nào để chúng ta có thể thực hiện được điều đó đây? Bạn cần nhớ những điều sau đây.

Mượn danh tiếng của người khác.

Một nhà xuất bản nọ sắp xuất bản một cuốn sách rất có giá trị nhưng không nhiều người hiểu được nội dung của nó. E ngại việc này có thể ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh, vị giám đốc liền gửi tặng cho một doanh nhân nổi tiếng một cuốn và gửi thư xin ý kiến của vị doanh nhân này. Vì công việc vô cùng bận rộn, vị doanh nhân cũng không muốn thất hứa với ông giám đốc nhà xuất bản, nên đành viết ngắn gọn vài ý, trong đó có câu: "Cuốn sách này thật sự có giá trị." Giám đốc đọc được thư liền mở cờ trong bụng, lập tức cho đăng một bài báo với nội dung: "Cuốn sách được đích thân doanh nhân nổi tiếng ngợi khen." Không lâu sau, số sách trên đã bán hết.

Người giám đốc kia đã lợi dụng hiệu ứng nổi tiếng của vị doanh nhân nọ để giúp sách của mình bán đắt như tôm tươi. Nếu như bên cạnh bạn có "nguồn tài nguyên" như vậy, tại sao lại không tận dụng một chút, danh ngôn có câu: "Tìm cây lớn để lấy bóng râm", muốn được râm mát, trước tiên cần phải tìm cho ra cây lớn trước đã.

Mượn tài năng của người khác

George Bernard Shaw từng nói: "Bạn có một quả táo, tôi cũng có một quả táo, nếu chúng ta trao đổi thì mỗi người vẫn được một quả. Thế nhưng, nếu bạn có một sáng kiến, tôi cũng có một sáng kiến, vậy thì khi trao đổi, chúng ta sẽ có tận hai sáng kiến."

Nếu bạn có giọng hát hay nhưng lại không có khả năng sáng tác, tốt nhất là tìm và hợp tác với một nhạc sỹ; nếu bạn muốn lập nghiệp nhưng lại chỉ biết quản lý mà không hiểu về kỹ thuật, về tiếp thị, tất nhiên bạn cũng khó lòng thành công, chí ít bạn phải tìm những người am hiểu kỹ thuật và tiếp thị để cùng gây dựng sự nghiệp với mình. Dù cho bạn thông minh đến mấy, bạn cũng phải thừa nhận rằng tài năng của bản thân là hữu hạn, nếu muốn giành được nhiều thành công hơn, phải học cách hợp tác cùng người khác.

Mượn kinh nghiệm của người khác

Kinh nghiệm là nguồn tài nguyên vô cùng quan trọng đối với công việc của chúng ta, nó đòi hỏi chúng ta phải không ngừng tích lũy. Thế nhưng với nhiều bạn trẻ, khi kinh nghiệm xã hội vẫn còn thiếu, các bạn cần phải học hỏi kinh nghiệm từ người khác để nâng cao trình độ và hoàn thành công việc của mình.

Không chỉ học hỏi kinh nghiệm từ chính những người ta tiếp xúc, giao tiếp trực tiếp, bạn nên học tập từ chính những người đi trước, để lại cả một kho báu kinh nghiệm trong sách vở. Mặt khác, các bạn trẻ không chỉ cần chủ động học tập từ người khác, mà khi được người khác góp ý, bạn phải tiếp nhận một cách khiêm tốn và chú tâm, một số lời góp ý có thể không dễ lọt tai, nhưng chúng ta cần hiểu rằng: "Thuốc đắng giã tật, sự thật mất lòng", đối với những lời răn dạy mang tính tích cực, càng tiếp thu nhiều, càng sửa chữa nhiều, chúng ta sẽ ngày càng tiến bộ.

Mượn tiền từ người khác

Thanh niên ngoài 20 tuổi, vừa bước vào cuộc sống xã hội, thời gian làm việc chưa nhiều, phương diện tài chính vẫn còn rất eo hẹp, nhưng trong xã hội hiện đại ngày nay, muốn lập nên nghiệp lớn mà trong tay không có tiền thì rõ ràng không ổn. Có một số người về mọi mặt đều rất thành thục, chỉ có tài chính là thiếu hụt, những lúc như vậy, bạn cần phải mượn tiền của người khác để xử lý công việc của mình.

Tất nhiên khi nói đến tiền nong là động đến một vấn đề hết sức tế nhị. Ai cũng đều rất cẩn trọng trong chuyện này, phần vì sợ mất tiền, phần vì sợ mất bạn. Bởi thế, họ cần phải nhìn xem khả năng quản lý tài chính, năng lực làm giàu và phẩm chất đạo đức của bạn có xứng đáng để họ tin tưởng và phó thác hay không. Khi đề cập đến điều này, tôi hoàn toàn không định cổ xúy để việc gì bạn cũng vay tiền người khác. Vay tiền để chi tiêu từ những việc vặt trong cuộc sống mà không trả nợ đúng hẹn, khất lần là một việc tuyệt đối phải tránh xa. Ở đây tôi chỉ nói đến những người có ý chí, hoài bão và tài năng muốn gây dựng sự nghiệp nhưng tiềm lực tài chính không đủ, trong trường hợp đó, bạn cần vay mượn người khác để có thể khởi nghiệp thuận lợi hơn một chút.

15
Giữ thể diện cho người khác

Lời nói đẹp - đó là chi phí thấp nhất để thu lợi cao nhất.

- Ngạn ngữ Anh

Thể diện xét cho cùng cũng là lòng tự trọng. Khi bạn đụng chạm đến lòng tự trọng của người khác, họ sẽ cảm thấy bị xúc phạm, từ đó giữ mối ác cảm trong lòng với bạn.

Mọi người thường rất nhạy cảm với những việc ảnh hưởng đến lòng tự trọng của mình, có những khi bạn vô tình làm tổn thương ai đó, bạn có thể lãng quên, nhưng người kia sẽ luôn giữ trong lòng. Vì vậy, đối với những chuyện nhỏ, không liên quan đến việc được mất, cần biết cách giữ thể diện cho người khác, đừng đẩy họ vào con đường không còn chỗ lùi.

Phát hiện ra điều dối trá, nhưng không nên nói ra

Một vị khách nọ đến cửa hàng quần áo đòi trả lại hàng. Một tuần trước cô ấy mua một chiếc váy ở đây, nói rằng chất lượng quá tệ, không thích nữa. Mặc dù nhãn mác chưa bị cắt ra, nhưng nhân viên bán hàng phát hiện thấy dấu vết giặt khô còn sót trên bộ đồ. Theo quy định của cửa hàng, những sản phẩm đã bán ra quá năm ngày thì khách hàng sẽ không được trả lại.

Cô gái một mực nói rằng mình chưa từng mặc lên người, nhân viên bán hàng biết đó là lời nói dối, nhưng nếu nói thẳng ra, chắc chắn cô ấy sẽ cảm thấy rất xấu hổ, chưa biết chừng còn xảy ra cãi nhau to.

Lúc này, nhân viên bán hàng mới nhẹ nhàng nói: “Em biết là chị chưa mặc, nhưng em muốn hỏi một chút, có phải là các bác ở nhà

đã đem bộ quần áo này đi giặt ở đâu rồi phải không chị? Em cũng từng bị như vậy rồi mà. Có lần em mua một cái váy mới, về nhà để lẫn cùng quần áo bẩn, mẹ không biết liền vơ tất cả cho vào máy giặt. Vì vậy cũng để lại mấy vết giống như trên bộ đồ này, chị xem thử nhé!" Cô gái nhìn thấy dấu vết, liền ấp úng nói: "Có lẽ là vậy, chắc là chồng chị vô tình đem đi giặt…"

Người nhân viên bán hàng trên vốn đã biết được khách hàng của mình đang nói dối, nhưng lại quyết định sẽ không trực tiếp tố giác hành vi trên, còn cho cô ấy một đường rút lui. Trong tình huống này, cô gái bị nói trúng tim đen sẽ phải lùi bước trong êm đẹp.

Sau khi nói dối, có nhiều người sẽ tìm cách bao biện cho hành vi của mình, nếu lỗi lầm của đối phương không can hệ gì đến mình, bạn có thể tìm cách bao biện cho đối phương trước. Họ sẽ rất biết ơn bạn, nếu như nói thẳng ra, trực tiếp cáo giác lỗi lầm của họ, họ sẽ cảm thấy vô cùng xấu hổ, từ đó sẽ thù hận bạn. Cần biết rằng, việc nhắc nhở khéo léo sẽ khiến tâm lý con người nảy sinh cảm giác hổ thẹn và muốn chủ động sửa sai.

Ngoài ra, hiện nay khi đi ngoài đường, bạn có thể gặp rất nhiều bạn trẻ có thói quen "chém gió", khoác lác ba hoa, dù biết những lời họ nói không phải là sự thật, nhưng chỉ cần những lời "chém gió" trên là vô hại, chúng ta cũng không nên dội cho họ gáo nước lạnh trước mặt mọi người. Họ muốn khoác lác, vậy cứ để họ tự nhiên là được.

Biết hài hước trong những tình huống khó xử của người khác

Ai cũng từng trải qua những giây phút khó xử như: nhận nhầm người, nói nhầm câu, quên kéo khóa quần, xì hơi trong thang máy… Những lúc như vậy, không nên cười trên nỗi đau khổ của người khác, tốt nhất là giả vờ không nghe thấy, hoặc tạm thời rời đi chỗ khác, để họ có thời gian tự xử lý tình huống.

Nếu như rơi vào hoàn cảnh bắt buộc, bạn có thể nhiệt tình giúp họ thoát ra khỏi tình huống khó xử. Bật cười hay bình luận to nhỏ khi thấy người khác lâm vào cảnh dở khóc dở cười là một việc làm rất bất lịch sự, khiến cho họ và thậm chí cả những người xung quanh nhìn bạn bằng con mắt phản cảm.

16

Thái độ quyết định rất nhiều việc

Chính thái độ của chúng ta khi bắt đầu một việc khó khăn sẽ ảnh hưởng đến kết quả thành công nhiều hơn bất cứ điều gì khác.

- William James

Trong quá trình giao tiếp hàng ngày, thái độ sẽ quyết định đến rất nhiều việc. Trong giây phút lần đầu gặp mặt, đối phương sẽ quyết định có tiếp tục quan hệ với bạn hay không thông qua thái độ của bạn. Ví dụ như, khi trò chuyện cùng người khác mà mặt bạn lạnh như tiền hoặc tươi như hoa, cảm xúc của họ cũng sẽ hoàn toàn khác nhau. Nói tóm lại, chúng ta có khuynh hướng thích giao tiếp với những người mà ta có cảm tình, hoặc chí ít là những người không mang tính công kích. Vì vậy khi giao tiếp ngoài xã hội, duy trì thái độ ôn hòa là điều rất quan trọng. Cụ thể chúng ta cần tuân thủ những quy tắc sau đây:

Đầu tiên, lịch sự là nền tảng của giao tiếp.

Có một người bạn từng kể cho tôi nghe một câu chuyện, cơ quan anh ấy muốn tuyển sinh viên mới tốt nghiệp ra trường, trong hơn 100 thí sinh đến ứng tuyển, chỉ duy nhất có một bạn khi đứng lên nói lời cảm ơn và cúi chào ban giám khảo, khi bước ra ngoài, cậu ấy còn biết ý đóng cửa lại. Bạn sinh viên này đã để lại ấn tượng rất tốt đẹp, và cuối cùng họ cũng chọn cậu ấy.

Rất nhiều bạn trẻ ngày nay không biết giữ các phép tắc lịch sự tối thiểu, thường xuyên nóng vội bộp chộp, khiến người khác nghĩ rằng họ không được dạy bảo tử tế. Thực ra, thái độ lịch sự có thể toát ra ngay từ những hành vi rất nhỏ của mỗi người. Thông

thường, những câu nói lịch sự có những dạng sau đây, các bạn trẻ cần lưu ý một chút:

Lời hỏi thăm: thể hiện sự quan tâm với người khác qua những câu hỏi thăm, ví dụ như "Xin chào, rất vui được gặp bạn!" Nếu là người quen, câu hỏi thăm sẽ thể hiện sự giao hảo của hai người, nếu là người lần đầu gặp mặt, hỏi thăm cũng là một cách để bắt đầu một mối quan hệ tích cực.

Lời cảm ơn: Thể hiện sự cảm kích khi nhận được sự giúp đỡ, quà tặng hoặc sự khoản đãi từ đối phương, ví dụ: "Làm phiền cậu rồi, mình cảm ơn nhé!" Nếu nói được rõ lý do thì càng thể hiện sự chân thành của bạn, hiệu quả sẽ càng cao, ví dụ: "May mà cậu cầm túi về hộ mình, không thì mình cũng chẳng biết làm sao"...

Lời xin lỗi: Khi phải làm phiền đối phương, chúng ta cần kịp thời xin lỗi, ví dụ: "Xin lỗi anh, em quên mất việc anh nhờ rồi", "Xin lỗi cậu, đợi mình lâu chưa?" Khi nói lời xin lỗi, hãy nhìn đối phương bằng ánh mắt chân thành, điều đó sẽ đem lại hiệu quả tốt hơn.

Lời tham khảo: Chủ động trưng cầu ý kiến, thể hiện sự tôn trọng dành cho đối phương, ví dụ: "Em mở cửa sổ ra một chút được không anh?", "Như vậy có làm phiền cậu không?", "Tôi có thể lấy cái này chứ?"

Lịch sự là nền tảng của giao tiếp. Trong các mối quan hệ xã hội hàng ngày, hành động và thái độ lịch sự là điều kiện tất yếu để tăng cường sự hữu hảo, giao tiếp hiệu quả và tôn trọng lẫn nhau.

Thứ hai, sự nhiệt tình giúp vị trí của bạn được nâng cao trong mắt người khác.

Nhiệt tình không đơn thuần là sự giúp đỡ, mà nó còn khiến đối phương cảm nhận được thái độ trọng thị và sự ấm áp mà bạn dành cho họ, vì vậy ai cũng muốn có những người bạn nhiệt tình. Những người nhiệt tình luôn nở nụ cười trên môi, coi việc giúp người là niềm vui của mình, hãy thử nghĩ xem, một người luôn đối xử với bạn lạnh nhạt, bạn có muốn tiếp cận với họ không? Tất nhiên là không, và ai cũng sẽ như vậy.

Chắc bạn vẫn nhớ câu chuyện về cô gái được Dũng nhiệt tình giúp đỡ ở phần trước. Trong cuộc sống, không phải cứ nhiệt tình theo cách mình nghĩ đã tốt. Chúng ta không nên làm quá đà, nhiệt tình không nên "nhiệt" quá mức. Người khác không thể chỉ biết nhận mọi sự giúp đỡ từ bạn, nếu không tâm lý họ sẽ cảm thấy mất cân bằng, khiến họ cảm thấy không thể hoặc không có cơ hội để báo

đáp, và cảm giác ngại ngùng sẽ khiến đối phương dần xa lánh bạn.

Thứ ba, cố gắng học cách khống chế cảm xúc của bản thân.

Trong cuộc sống có rất nhiều mâu thuẫn (với bạn bè, đồng nghiệp, lãnh đạo hay khách hàng…) mà đôi khi chúng ta không thể tránh được. Có rất nhiều bạn trẻ tính tình bốc đồng, nóng nảy, hễ gặp phải chuyện gì ức chế là sẵn sàng tranh cãi gay gắt, thậm chí đụng tay đụng chân, gây ra những hậu quả khôn lường, có hối hận thì đã muộn. Có một câu chuyện nhỏ như sau:

Một vị thẩm phán sau khi phán quyết tử hình một phạm nhân, ông đi xuống trước mặt phạm nhân và hỏi: "Anh còn có điều gì muốn nói với gia đình không?"

"Ông đâm đầu vào ô tô mà chết đi! Đồ ngụy quân tử, khốn nạn, thật không công bằng!" Phạm nhân bất ngờ lớn tiếng chửi. Thẩm phán nổi cơn thịnh nộ, chửi lại phạm nhân một tràng hơn mười phút đồng hồ. Đợi thẩm phán chửi xong, phạm nhân nở một nụ cười cay đắng, anh ta nói:

"Ngài thẩm phán, ngài là một người có địa vị, được mọi người ngưỡng mộ, từng đọc rất nhiều sách vở, có thể nói là một trí thức văn minh. Còn tôi, tôi chỉ là một kẻ mù chữ, chưa từng tốt nghiệp tiểu học, làm một công việc hèn mọn… Vì tên kia giở trò yêu râu xanh với vợ tôi, tôi mới nhất thời manh động, đâm chết hắn nên mới đến bước đường cùng này. Mặc dù địa vị không giống nhau, nhưng hóa ra chúng ta lại có một điểm chung, tôi và ngài đều chỉ là nô lệ của cảm xúc…"

Để khống chế được cảm xúc của bản thân, các bạn trẻ cần phải giữ trong lòng một chữ "Nhẫn", lùi một bước để tiến ba bước, dù có gặp chuyện ức chế đến mấy cũng cần suy nghĩ thật kỹ rồi mới hành động, tuyệt đối không nên phát ngôn bừa bãi hay nổi nóng làm càn. Khi cơn giận lên tới đỉnh điểm, hãy cố gắng ghìm lại, không đưa ra bất kỳ phản ứng nào, đợi qua một thời gian mới bắt đầu suy xét và xử lý sự việc. Lúc này có thể bạn sẽ nhận ra rằng đó chỉ là một sự hiểu lầm, thực ra mọi chuyện không tới mức tồi tệ như vậy. Một khi đã giữ được bình tĩnh, bạn sẽ dễ dàng tìm ra được biện pháp để giải quyết ổn thỏa mọi khúc mắc.

Cuối cùng, chúng ta cần học cách biết điều.

Để trở thành một người biết điều, chúng ta cần không ngừng tích lũy và học hỏi những quy ước giao tiếp bên ngoài xã hội. Thái độ hiểu chuyện, biết điều giúp chúng ta xoa dịu những mối quan hệ

căng thẳng, và chúng ta cũng dễ dàng gây thiện cảm với người khác khi lần đầu gặp gỡ. Biết điều là một loại thuốc kích thích trong cuộc sống hàng ngày. Nó không tự nhiên có mà phải trải qua quá trình quan sát, học hỏi.

Muốn có những bước tiến vững chắc ngoài xã hội, chúng ta không chỉ cần làm việc tốt, mà còn phải biết cách làm người, khéo léo linh hoạt trong việc đối nhân xử thế.

17

Những câu nói và hành động khiến người khác ghét nhất

Có những ngôn từ còn tồi tệ hơn chửi rủa, có những ngôn từ đem lại sự tổn thương.

- Tillie Olsen

Khi đến một số nơi công cộng như rạp chiếu phim, công viên hay quán bar, chúng ta có thể thường xuyên nhìn thấy những "hot boy, hot girl" ăn mặc sành điệu, nhìn lướt qua có thể thấy thiện cảm với họ, vì cách trang điểm, kiểu tóc hay ngoại hình của họ khiến ta ấn tượng, thế nhưng họ chỉ cần mở miệng nói thôi là đã khiến chúng ta thất vọng hoàn toàn. Họ cười đùa quá lố, văng tục chửi bậy, muốn làm gì thì làm, không thèm để ý đến người khác, trông thật phản cảm.

Cho dù xã hội ngày nay tôn sùng cá tính và sự mới mẻ, thế nhưng nếu cá tính của bạn được xây dựng trên việc làm ảnh hưởng đến người khác, chắc chắn sẽ chẳng có ai đón nhận điều đó. Thông thường, những hành động và phong cách ăn nói như sau sẽ khiến người khác chán ghét, hãy nhớ kỹ nhé:

Tự cho mình là đúng

Đó là những người luôn khăng khăng hành động của mình là đúng, ý kiến của mình là tốt nhất, đã vậy thái độ còn rất cao ngạo, không bao giờ chịu tiếp thu kiến nghị hoặc sự khuyên bảo của người khác, không coi ai ra gì. Đây là căn bệnh phổ biến của giới trẻ ngày nay, ví như có một số bạn trẻ mới đi làm, trong tay nắm một chút kiến thức tân tiến bèn thích ra vẻ bản thân hiểu biết, múa rìu qua mắt thợ. Những câu mà họ thường hay nói đó là:

 Tôi biết…

 Tôi đã nói là phải như vậy mà…

 Không cần phải bàn bạc gì nữa, cứ như vậy đi…

Sở dĩ kẻ tự cho mình là đúng không được người khác yêu mến là do họ tự đặt địa vị của bản thân lên quá cao so với thực lực của mình, bất chấp cảm giác và sự đánh giá khách quan từ những người xung quanh, thậm chí là không có thái độ tôn trọng với các bậc tiền bối. Họ cho rằng bản thân mình điều gì cũng tốt, mà phủ định mọi thứ của người khác. Kể cả khi phát hiện ra bản thân đã sai, họ cũng không bao giờ chịu nhận lỗi, lại càng không biết mở lời xin lỗi người khác.

Thích đưa chuyện, ngồi lê đôi mách

Cá nhân tôi đặc biệt không thích những kẻ hay đưa chuyện và ngồi lê đôi mách. Những "điều tra viên" này thường xuyên xuất hiện sau lưng khi chúng ta đang thì thầm hoặc tâm sự những chuyện tế nhị riêng tư, dán mắt vào màn hình điện thoại hoặc máy tính của người khác, luôn moi móc hoặc tìm hiểu một cách quá đáng những việc chẳng hề liên quan đến mình để thỏa mãn sự hiếu kỳ của bản thân. Những người thích đưa chuyện lại càng nguy hiểm hơn, họ không chỉ tò mò chuyện của người khác, mà còn có tài thêm mắm dặm muối, sau đó rỉ tai hết người này đến người khác, khiến cho nạn nhân dở khóc dở cười.

Trong những tình huống thông thường, nếu đối phương không muốn nói thì không nên hỏi thăm một cách tùy tiện, nếu không sẽ khiến đối phương cảm thấy khó xử, trả lời bạn cũng thấy khó chịu, không trả lời bạn thì cũng cảm thấy ngại, từ đó họ sẽ tìm cách lảng tránh bạn.

Nếu quanh bạn không có chuyện gì xảy ra, tuyệt đối không được thêu dệt bịa chuyện, kể cả bạn có nói xấu một ai đó trước mặt người khác, họ cũng sẽ nghĩ rằng: "Biết đâu anh/cô ta cũng nói xấu sau lưng mình như thế?", cứ như vậy, dần dần mọi người sẽ nghi kỵ và không muốn trò chuyện cùng bạn, bạn sẽ không có bạn bè, chí ít là không có bạn tâm giao.

Nói chuyện không biết giữ chừng mực cho phép

Một câu nói có thể gây cười, cũng có thể khiến người khác khiếp sợ. Một câu nói hay, người khác có thể không để tâm, nhưng nói một câu khó nghe, họ chắc chắn sẽ để ý. Rất nhiều bạn trẻ hiện

nay mắc phải một tật xấu, đó là không biết giữ chừng mực, không biết "uốn lưỡi bảy lần" trước khi nói chuyện. Câu chuyện sau là một ví dụ:

Một người bạn giới thiệu cho Quân một khách hàng mới, ba người hẹn gặp nhau ở một quán cà phê.

Cậu bạn giới thiệu: "Đây là anh Hoàng, người Hà Nội, anh ấy mới vào đây chưa được một tuần, cần tìm mua một vài sản phẩm bên cậu, thế nên mình giới thiệu cho hai người gặp nhau." Quân vui vẻ đứng dậy bắt tay, vô tình nói: "Chào anh, dân Bắc Kỳ mà cũng mua loại sản phẩm này hả anh?"

"Em có vẻ ghét dân ngoài Bắc bọn anh?" Khách hàng vẫn cười, nhưng sắc mặt lộ rõ vẻ không hài lòng. Không khí cuộc gặp bỗng trở nên nặng nề và miễn cưỡng.

Dù ba người đều còn trẻ, có thể bông đùa một cách thoải mái, thế nhưng chỉ vì một câu đùa vô ý của mình, Quân đã làm phật lòng Hoàng. Vì vậy, khi giao tiếp với bất cứ ai, nhất là trong lần gặp đầu tiên, chúng ta phải hết sức lưu ý, không nên đề cập đến những vấn đề nhạy cảm hay đùa cợt quá đà, khiến người khác lâm vào tình thế khó xử.

Trốn tránh trách nhiệm

Từ xưa đến nay, những bậc trượng nghĩa, dám gánh vác trách nhiệm nặng nề đều khiến mọi người nể phục và yêu mến. Ở bên cạnh họ, chúng ta cảm thấy rất tin tưởng và tràn đầy cảm giác an toàn. Ở chiều ngược lại, ai cũng ghét kiểu người hễ gặp chuyện là đùn đẩy, trốn tránh trách nhiệm, đó là những kẻ ích kỷ, chỉ biết nghĩ cho bản thân mà không quan tâm đến hoàn cảnh của người khác.

Nếu chẳng may gặp sai sót trong công việc hoặc bị lãnh đạo phê bình, điều đầu tiên họ làm là ngụy biện cho mình, hoặc đổ vấy trách nhiệm lên đầu người khác.

 Em không hề liên quan đến việc này!

 Trách nhiệm này không thuộc phạm vi của em!

 Đó là em căn cứ theo yêu cầu của công ty mà làm thôi!

 Việc này phải tìm Huy, tuy em phụ trách nhưng cậu ấy cũng có phần sai sót!

Là thanh niên, chúng ta cần xốc vác trách nhiệm, đó không chỉ là yêu cầu công việc, mà còn là một cơ hội để trau dồi kinh nghiệm và học hỏi thêm các kỹ năng. Ngay cả khi trách nhiệm đó quả thực không liên quan đến bản thân, chúng ta cũng nên nhẹ nhàng giải thích cặn kẽ, tránh gây hiểu lầm. Đừng vì những lợi ích nhất thời mà đánh mất đi thiện cảm của những người xung quanh đối với bạn.

Thích lợi dụng

"Nấu cháo" điện thoại bàn ở công ty, chưa từng chủ động trả tiền khi đi ăn uống cùng bạn bè, khư khư giữ đồ của mình trong khi tùy tiện dùng đồ người khác... Những kiểu người như vậy chắc chắn không ai muốn kết giao.

Ngoài ra, rất nhiều bạn trẻ ngày nay có thói quen vay tiền bừa bãi nhưng lại luôn chây ì khất nợ. Đây là một hành động rất thiếu văn minh và ảnh hưởng rất tiêu cực đến hình tượng và mối quan hệ của bạn. Tất nhiên, khi mới chân ướt chân ráo bước vào công việc, những khi tiêu xài quá đà hay sa cơ lỡ vận, vay mượn bạn bè hay đồng nghiệp là điều khó tránh khỏi, nhưng hãy cố gắng hạn chế và khắc phục điều này bằng cách lên kế hoạch chi tiêu hợp lý, hoặc tìm những việc làm thêm để kiếm thêm chi phí.

18

Luôn khiêm nhường trong giao tiếp

Khó mà tôn trọng người khác nếu bản thân không tự khiêm nhường.

- Henri Frederic Amiel

Hơn 2000 năm trước, quốc vương Ai Cập Aktau đã khuyên người con trai của mình: "Khiêm tốn một chút, nó sẽ giúp con cầu được ước thấy." Trong công việc cũng như cuộc sống, khi bạn gặp phải khó khăn, đừng quên thỉnh giáo người khác bằng thái độ khiêm tốn.

Khi bạn thỉnh giáo người khác, nó cho thấy bạn rất tôn trọng, khâm phục người đó, đồng thời thể hiện mong muốn nhận được sự giúp đỡ của người khác. Đối với đối phương, đó là một cảm giác tự hào, kể cả họ có ác cảm với bạn đi chăng nữa, chỉ cần bạn có thái độ thỉnh giáo chân thành, họ cũng sẽ đặt mối ác cảm đó sang một bên mà chỉ bảo cho bạn bằng kinh nghiệm của bản thân.

Rất nhiều người từng có trải nghiệm như sau, ở nơi làm việc, nếu một đồng nghiệp trẻ có việc cần đến sự giúp đỡ của bạn, dù lúc đó bạn có bận đến thế nào, hay chưa nghĩ ra hướng xử lý ra sao, bạn vẫn có thể nhiệt tình và cố gắng tìm cách giải quyết cho họ, trong lòng còn cảm thấy đôi chút hãnh diện. Bởi vì khi ai đó cần đến sự chỉ giáo của bạn, điều đó chứng tỏ bạn có một ưu thế nào đó hơn người, bạn giỏi hơn họ, bạn nhận được sự coi trọng của họ!

Một bạn trẻ kể với tôi rằng, lần nào cậu nhờ ai đó giúp đỡ hoặc hỏi han việc gì, người khác không những không nhiệt tình giúp đỡ mà còn ngó lơ, không thèm đếm xỉa đến cậu. Cậu rất băn khoăn, không hiểu vì sao lại như vậy. Trong trường hợp này, nhiều khi

chưa chắc người khác cố ý không giúp bạn, có thể do cách hỏi của bạn có vấn đề. Lần sau khi hỏi về một vấn đề nào đó, bạn thử thay đổi cách nói xem sao. Ví dụ:

Trước kia:

 Tóm lại nên làm thế nào thì ổn nhỉ?

 Anh biết vì sao lại thế không?

 Qua đây giúp tôi một tay!

Sửa thành:

 Cho mình hỏi một chút, cái này nên làm thế nào thì tốt hơn nhỉ?

 Anh làm ơn giải thích hộ em một chút!

 Anh ơi, giúp em một tay với!

So sánh hai cách nói như trên, cách nói thứ nhất ngắn gọn hơn, nhưng hiệu quả sẽ không tốt bằng, khiến người nghe có cảm giác như bị ra lệnh; cách nói thứ hai mang ngữ điệu khiêm tốn, có ý đặt bản thân ở vị trí thấp hơn và mong nhận được sự giúp đỡ từ đối phương. Trong thực tế, tôi đã từng thử nghiệm phương thức trên mỗi khi có việc cần nhờ. Chỉ cần trong câu nói của mình có thêm những từ như "Có thể chỉ cho mình một chút được không", "Như vậy có được không anh?", "Xin hỏi…", "Làm ơn…" là đã nhận được phản ứng hết sức nhiệt tình từ đối phương, bởi vì bạn đã "thỉnh giáo", coi đối phương là chuyên gia, là thầy, tất nhiên họ sẽ cảm thấy thoải mái và tận tình giúp đỡ bạn.

Trong tình huống cụ thể, chúng ta cần phải lưu ý một số điểm. Đầu tiên, thái độ phải thành khẩn và cầu thị. Thứ hai, trước khi cần đến sự trợ giúp, hãy cố gắng suy nghĩ thật kỹ và tìm cách tự giải quyết, không được hễ có chuyện là chạy đi nhờ người khác xử lý. Khi tự hiểu ra được một ít vấn đề rồi, nếu nhận được sự trợ giúp của người khác, bạn sẽ càng dễ dàng giải quyết hơn. Còn một điểm nữa cần chú ý, đó là sau khi được người khác giúp đỡ, bạn phải biết nói lời cảm ơn. Tuyệt đối không được nhờ hoặc đòi hỏi người khác giải quyết toàn bộ công việc, càng không được chưa hiểu chuyện gì vẫn giả vờ hiểu. Cùng một vấn đề, nếu bạn hỏi đối phương quá nhiều sẽ làm họ nghĩ rằng bạn không chịu nghiêm túc lắng nghe.

19

Không phải lúc nào cũng thể hiện cảm xúc trên gương mặt

Đừng bao giờ nói tất cả những gì bạn biết - thậm chí cả với người bạn biết rõ nhất.

- Agatha Christie

Trong giao tiếp, kể cả với những người thân trong gia đình hay với người yêu, nếu chúng ta đem tất cả tâm trạng hỷ nộ ái ố bày tỏ ra ngoài, việc đối nhân xử thế của bạn sẽ trở nên khó xử lý hơn nhiều.

Một khi đã bước chân ra ngoài xã hội, phạm vi quan hệ của bạn sẽ ngày một rộng. Không phải với ai, trong bất kỳ việc gì, bạn cũng tỏ hết thái độ của mình ra. Làm như vậy, người chịu thiệt thòi đầu tiên lại chính là bạn, vì không phải ai cũng hiểu tính cách của bạn, con người bạn và dễ dàng thông cảm cho những hành vi của bạn đối với họ.

"Nhiều khi không thích ai là em chẳng bao giờ muốn nói chuyện cùng người đó, còn tỏ rõ thái độ là mình không vui mỗi khi tiếp xúc với họ! Em nghĩ sao là cứ thể hiện hết trên nét mặt. Em không muốn vậy, nhưng lại chẳng thể điều khiển được chính mình, phải làm sao bây giờ?" Đây là một câu hỏi đầy mâu thuẫn mà rất nhiều bạn trẻ hiện nay phải đối mặt trong xã giao hàng ngày.

Thật ra, trong xã hội mang tính tương tác cao như ngày nay, chỉ cần trải nghiệm nhiều một chút là chúng ta có thể luyện được khả năng "đọc vị" người khác, từ đó điều chỉnh được cách thức ứng xử khéo léo dựa vào những biểu hiện hành vi và nét mặt của đối phương. Vì vậy, nhiều khi chúng ta cần học cách thu gọn và đóng

gói những suy nghĩ chân thực của mình lại.

Linh là một người tính khí bộc trực, "ruột để ngoài da", hiện đang làm nhân viên thiết kế của một công ty quảng cáo. Trưởng phòng thiết kế vốn được chuyển sang từ phòng phát triển thị trường, vì vậy có nhiều việc liên quan đến thiết kế không nắm vững cho lắm.

Vị trưởng phòng này thường xuyên nhìn nhận vấn đề trên góc độ thị trường, theo đuổi sự đánh giá của khách hàng, còn Linh lại thường xuyên theo đuổi tính hoàn mỹ của nghệ thuật, vì vậy ý kiến của hai người thường xuyên xung đột nhau.

Có một lần, Linh thiết kế một biển quảng cáo ngoài trời, trưởng phòng xem xong liền lắc đầu quầy quậy, nói rằng không thu hút, chưa độc đáo. Linh ngay lập tức ném trộm ánh nhìn khinh miệt về phía trưởng phòng, đúng lúc này trưởng phòng bất ngờ ngẩng đầu lên, thấy vậy, anh liền hỏi: "Sao, tôi nói không đúng ư?"

"À..à... Đúng rồi anh", Linh lập tức che giấu.

"Vậy sao cậu nhìn tôi bằng ánh mắt ấy?" Thực ra trưởng phòng cũng biết, có lẽ trình độ thiết kế của mình không thể chuyên nghiệp bằng Linh, nhưng anh cũng không thể chịu đựng được việc cấp dưới coi thường mình, coi thường năng lực của mình.

Về sau, trưởng phòng ngày càng không ưa Linh, đồng thời còn cố tình gây áp lực về tiến độ công việc với Linh. Một lần trong buổi họp, trưởng phòng viện lý do Linh làm việc không theo sát thực tế thị trường, kể ra một loạt tội trạng trước mặt sếp tổng. Vài ngày sau Linh bị đuổi việc...

Có không ít bạn trẻ không quen giữ chuyện trong lòng, khiến người ngoài chỉ cần liếc mắt qua là đã nhìn thấu mọi tâm sự che giấu bên trong. Khi họ giao tiếp với mọi người, lúc vui vẻ thì hay phấn khích quá đà, lúc phiền muộn lập tức trở mặt và buông ra những câu nói không lọt tai. Đây thực ra là một biểu hiện chưa trưởng thành. Người ta vẫn thường gọi là không biết cách quản lý và khống chế cảm xúc của bản thân. Nếu bạn điều tiết và làm chủ được cảm xúc của mình, tức khắc trong mắt mọi người, bạn là một người điềm đạm và đáng tin cậy.

Trong thế giới ngày nay, mỗi người được quyền có cách sống riêng của mình. Có một số người hoặc sự việc bạn nhìn không thuận mắt, nhưng vẫn bắt buộc phải học cách tiếp nhận. Nếu không, bạn sẽ gặp phải rất nhiều phiền phức và khó có thể đạt được thành công trong cuộc sống. Bộc trực thẳng thắn có thể giúp bạn

kết giao với rất nhiều bạn bè, nhưng nó cũng dễ dàng làm bạn đắc tội với rất nhiều người.

Hỷ nộ ái ố không nên lúc nào cũng hiển hiện ra trên mặt, trong lòng nghĩ gì không được tùy tiện thể hiện ra ngoài. Duy trì nét mặt tươi tắn hòa đồng sẽ có lợi cho bản thân bạn. Nói đến đây, sẽ có người cho rằng vậy hóa ra, chúng ta cần phải đeo mặt nạ hay sao. Họ sẽ bảo: "Tôi muốn sống thật với cá tính của mình, những kẻ đeo mặt nạ đều thật giả tạo, không chân thành." Câu nói này chưa hẳn đã đúng, với hiện trạng xã hội phức tạp như bây giờ, loại người nào cũng có, chúng ta khó có thể nhận biết được dễ dàng, "đeo mặt nạ" là để bảo vệ bản thân, chỉ cần bạn không dùng nó để làm tổn hại đến lợi ích của người khác, thì chẳng ai có thể nói bạn là một kẻ giả tạo hay không chân thành cả.

Ngoài ra, các bạn trẻ cần biết cách quản lý tốt trạng thái tâm lý của bản thân, rất nhiều bạn sinh viên mới tốt nghiệp ra trường chỉ vì không thích ứng nổi với môi trường sinh hoạt hay công việc mới, đặc biệt là không biết cách làm sao để có thể chung sống hòa bình với những cá tính phức tạp xung quanh, dẫn đến nảy sinh cảm giác sợ hãi và lo lắng. Lúc này chúng ta càng phải học cách quản lý cảm xúc, nâng cao và hoàn thiện dần các kỹ năng giao tiếp của bản thân.

20

Rèn luyện thói quen phán đoán con người

Người ta không tốt hay xấu chỉ vì một hành động.

- Thomas Fuller

Những người bạn đã từng tiếp xúc, ai chân thành, ai giả tạo, ai lương thiện, ai độc ác, ai gian trá, ai quảng giao?… Nói tóm lại, ai đáng để bạn kết thân, ai là người chúng ta nên xa rời?

Ai trong chúng ta cũng muốn kết thân với người tốt và tránh xa kẻ xấu. Thế nhưng, với những người mà chúng ta chưa hiểu rõ, liệu có cách nào tương đối chuẩn xác và nhanh chóng để phân tích và phán đoán tính cách họ hay không? Đáp án là có, thông qua việc quan sát trên nhiều khía cạnh, chúng ta có thể phán đoán ra tính cách của một người một cách tổng quát.

Cơ quan mà Lan mới chuyển đến làm có một cô trung niên, Lan gọi là cô Vân. Cô Vân ăn mặc sành điệu, mồm miệng nhanh nhẹn, nhưng hình như mọi người đều không mấy thân thiết với cô. Lan cảm thấy rất kỳ quặc, mọi người đều bảo rằng cô Vân là một người ích kỷ, thế nhưng Lan lại thấy đó là một người rất nhiệt tình, mỗi lần gặp mặt, cô Vân luôn vui vẻ chào hỏi trước, hai người còn thường xuyên đi cà phê tán chuyện trên trời dưới biển, cũng không có hiện tượng gì khiến Lan cảm thấy nghi hoặc.

Có một lần tan làm, cô Vân nói chuẩn bị đi hẹn với bạn ở gần chung cư nơi Lan đang ở, Lan không cần bắt xe buýt mà đi xe cùng cô cũng được. Hôm đó đường tắc nhiều nơi, dòng xe nhích từng chút một, bỗng có một ông cụ lách xe chen lên phía trước đầu xe ô tô, cô Vân bực bội nói: “Mấy cái lão xe đạp này thật vô

học! Chặn trước đầu xe người ta thế này còn làm ăn gì, chẳng lẽ đạp ga đâm chết lại bảo tại số!" Lan thoáng chốc giật mình, trên đường về, cô Vân còn kể rất nhiều chuyện liên quan đến "lũ nhà quê", "bọn nhà nghèo" với lời lẽ vô cùng phản cảm. Đã vậy, cô còn khuyên Lan cố kiếm lấy một anh chàng "nhà mặt phố, bố làm to", tốt nhất đừng quan hệ với những kẻ nghèo rớt mùng tơi…

Còn có lần, trong cơ quan có một đôi vợ chồng trẻ đang cãi nhau, chị vợ làm ầm lên đòi ly hôn vì anh chồng suốt ngày lén lút lấy tiền chung gửi về cho bố mẹ, mọi người đều rủ rỉ khuyên nhủ, nói hai vợ chồng phải nghĩ thoáng ra một chút, chỉ riêng cô Vân chat với Lan, đưa ra câu kết luận "xanh rờn": "Hôn nhân mà không có tiền thì hạnh phúc sao được cơ chứ!", rồi bắt đầu ba hoa kể lể về người chồng đại gia của mình.

Từ lần đó, Lan mới nhận ra người đồng nghiệp mà trước nay mình vẫn quý mến hóa ra lại là một kẻ nông cạn ích kỷ đến vậy. Sau này cô cũng hạn chế tiếp xúc, nếu có trò chuyện thì cũng tỏ ra hết sức dè dặt.

Qua câu chuyện trên, chúng ta có thể thấy được việc nhìn nhận phẩm giá đạo đức của ai đó trước khi kết giao với họ quan trọng đến mức nào. Vậy, làm thế nào để chúng ta đánh giá được nhân phẩm của một người?

Đầu tiên, thông qua vẻ bề ngoài của người đó.

Mặc dù người ta vẫn nói "Họa hổ họa bì nan họa cốt, tri nhân tri diện bất tri tâm", có ý nói con người không thể đoán định được tâm tính người đó mà chỉ biết được bề ngoài, thế nhưng nhiều khi, chúng ta có thể nhìn ra tính cách của một người thông qua các yếu tố ngoại tại.

Các yếu tố ngoại tại ở đây bao gồm phong cách ăn mặc và cử chỉ điệu bộ, hai điều này có thể phản ánh thói quen, cá tính cũng như phẩm chất của một người. Ví dụ như khi nhìn màu sắc quần áo, ta có thể phán đoán những người thích mặc trang phục màu sắc rực rỡ hay khêu gợi, phần nhiều là những người thích mình là trung tâm chú ý, người mặc quần áo đơn sắc, màu tươi sáng là những người có tính cách lạc quan vui vẻ, còn những người thích mặc trang phục màu sắc trầm tối thì tính cách thường nội tâm, hay do dự.

Một người ăn mặc luộm thuộm xuề xòa thường gợi cho ta cảm giác họ không cẩn thận, một người ăn mặc thời thượng có thể

đoán họ có tư tưởng cởi mở hiện đại, một người ăn mặc toàn hàng hiệu chứng tỏ họ là người giàu có (hoặc đua đòi, có thể lắm chứ!), một người có cách phối đồ đẹp mắt là những người tinh tế và có cá tính riêng…

Tất nhiên, đánh giá con người qua vẻ ngoài chưa chắc đã đáng tin cậy. Vì vậy, chúng ta cần tổng hợp tất cả các biểu hiện trên mọi khía cạnh, để từ đó đưa ra nhận định chính xác.

Thứ hai, thông qua bạn bè của người đó.

Có câu danh ngôn: "Hãy cho tôi gặp bạn bè của bạn, tôi sẽ biết bạn là người thế nào". Từ bạn bè của đối phương, chúng ta có thể suy đoán ra họ là người như thế nào. Hãy quan sát xem họ chơi với những người thế nào, thân thiết với ai, bạn thân họ có tính cách ra sao… Thông qua những đầu mối này, chúng ta có thể đưa ra được những phán đoán với độ chính xác tương đối cao.

Chúng ta thường có xu hướng thích kết bạn với những người có tính tình tương đồng với bản thân. Hãy thử nghĩ, nếu bạn là một người chính trực lương thiện, bạn có muốn kết bạn với một kẻ tà ác lưu manh không? Kể cả vì hoàn cảnh hoặc vì lý do nào đó khiến bạn phải kết bạn với người đó, nhưng chắc chắn trong thâm tâm bạn sẽ có tâm lý cảnh giác.

Nếu ai đó thích giao du với những kẻ vô công rồi nghề, vậy thì rất có khả năng họ cũng là loại người đó; nếu như bạn bè họ là những người lịch thiệp hiểu biết, vậy rất có thể họ cũng là người như vậy.

Thứ ba, thông qua việc đối nhân xử thế của người đó.

Đây là phương pháp đáng tin cậy nhất. Trong những tình huống thông thường, hành vi của một người sẽ phản ánh chính xác suy nghĩ của họ. Chẳng hạn, một người khi gặp chuyện gì không hài lòng cũng lớn tiếng la hét, chửi bậy thì đó là người rất nóng nảy, không biết kiềm chế bản thân, thiếu hiểu biết, hoặc vẫn chưa đủ trưởng thành; một người hay giúp đỡ người khác chắc chắn sẽ có tính cách phóng khoáng, ấm áp; một người hay thất tín thì thường có tính cách cẩu thả, vô trách nhiệm; một người biết giữ lời hứa và luôn đúng hẹn rõ ràng là người suy nghĩ chín chắn và có tinh thần trách nhiệm cao.

Công ty tôi có một anh chàng đồng nghiệp rất được mọi người yêu mến. Anh có dáng vẻ thư sinh, hay cười, nhìn qua đã toát lên một vẻ học thức dễ gần. Khi làm việc chung, tôi mới nhận ra anh ta đối xử với đồng nghiệp và cấp trên rất chuẩn mực và lịch sự, thế

nhưng đối với những nhân viên lao động như bác lao công, anh bảo vệ hay nhân viên đưa thư, anh ta lại hay tỏ thái độ coi thường vô lễ, đã vậy còn rất hay đổ trách nhiệm cho người khác khi làm sai một việc gì đó.

Có một lần công ty cần gửi một bưu phẩm, khách hàng yêu cầu đến hôm sau là phải nhận được, nhưng phải mất đến ba ngày bưu phẩm mới được giao đến nơi. Với những loại tài liệu khẩn cấp như vậy, thông thường nhân viên phụ trách phải trực tiếp mang đến để đảm bảo an toàn, thế nhưng vì anh ta chuẩn bị quá muộn, đến sáng ngày thứ hai mới bắt đầu gọi chuyển phát nhanh, làm lỡ việc của khách hàng. Trước mặt sếp, anh ta thẳng thừng đổ trách nhiệm cho bên công ty chuyển phát nhanh, một mực không nhận lỗi.

Từ lúc đó, ấn tượng của tôi đối với anh ta đã thay đổi hoàn toàn, tôi cũng chẳng thấy anh ta đáng yêu như trước nữa…

Cuối cùng, thông qua môi trường sống của người đó.

Môi trường sống có thể phản ánh hiện trạng sinh hoạt của một người. Ví dụ như nơi ở, nếu ngôi nhà của người đó sạch sẽ ngăn nắp, chứng tỏ đây là một người có quy củ, biết giữ chuẩn mực khi đối nhân xử thế; còn nếu nơi ở của họ bẩn thỉu, đồ đạc vứt lung tung không chịu dọn dẹp, bạn cần phải cẩn thận, đây là dấu hiệu cho thấy người đó tính cách tùy tiện, không biết trước sau; nếu trong phòng họ có nhiều sách và có dấu hiệu cho thấy họ thường xuyên đọc, có thể họ là những người nội tâm sâu sắc, có chí tiến thủ…

Ngoài ra, còn rất nhiều cách để nhận biết một người, chẳng hạn, cách họ đối xử với bạn bè thế nào, thái độ với người thân ra sao, sở thích và thú vui có gì đặc biệt. Chỉ cần học cách quan sát, chịu khó để ý (không phải soi mói) những chi tiết nhỏ, chúng ta có thể đưa ra những phán đoán về tính cách của một người ngay cả khi chưa hiểu rõ về con người họ.

21

Nhận biết lời nói dối của người khác

Khó tin rằng một người đang nói thật, khi bạn biết bạn sẽ nói dối nếu ở vào vị trí của anh ta.

- Henry Louis Mencken

Ai trong chúng ta cũng đều hy vọng bạn bè của mình thành thật đáng tin cậy. Nếu phải tiếp xúc với những người ba hoa nói dối, thích lường gạt người khác, chúng ta sẽ thấy ác cảm, dần dần xa lánh, hay thậm chí là vạch mặt họ ngay trước mặt người khác.

Dù như vậy, trong cuộc sống, không phải lúc nào chúng ta cũng thành thật được. Vì lý do này hay lý do khác, sẽ có lúc chúng ta nói dối. Trong đó có những lời giả dối, nhưng cũng có những lời nói dối xuất phát từ thiện ý, có thể người đó không muốn làm bạn tổn thương, họ chỉ muốn bảo vệ bạn mà thôi.

Vì vậy, đối với những lời nói dối tích cực, chúng ta không nên vạch trần trước mặt họ, tốt nhất là giữ im lặng; còn với những sự dối trá ác ý, chúng ta buộc phải đề cao cảnh giác, bởi nó có thể khiến bạn rơi vào cạm bẫy mà họ đã khéo léo giăng ra bất cứ lúc nào. Vậy làm sao để biết được đối phương đang lừa gạt mình?

Nếu tinh ý, bạn có thể phán đoán rất nhanh đối phương đang nói dối mình, chỉ qua một hoặc một vài biểu hiện thoáng qua và rất nhỏ. Thường thì khi phải nói dối, đặc biệt là những lời nói dối nghiêm trọng, mọi người đều cố che giấu thật kỹ cảm xúc của mình. Tuy vậy, chỉ một giây biểu hiện thoáng qua trên nét mặt, ánh nhìn hoặc lời nói của đối phương, ta cũng có thể đoán ra được. Đó là những biểu hiện phản ứng mà con người khó có thể

làm chủ một cách hoàn toàn, như một cái nhíu mày hơi khẽ, ánh nhìn thoáng cụp xuống do dự, nuốt khan một cách thiếu tự nhiên... Người ta gọi đó là những "vi biểu hiện".

Mặc dù để nắm bắt được "vi biểu hiện" của đối phương là một việc rất khó, nhưng thông thường khi phải che đậy một vấn đề nào đó, người ta thường vô thức thể hiện những hành vi hoặc động tác thiếu tự nhiên ra bên ngoài.

Năm 1998, Tổng thống đương thời của Mỹ – Bill Clinton khi trả lời họp báo về mối quan hệ mập mờ giữa ông và cô thực tập sinh Monica Lewinsky, đã vô tình dùng tay để nhấn mạnh cho câu trả lời của mình (một điều mà trước đây khi phát biểu ông chưa bao giờ làm): "Không có bất cứ một mối quan hệ không đúng mực nào giữa tôi và cô Lewinsky." Sau đó không lâu, đã có người tuyên bố rằng cánh tay của Tổng thống đã tố cáo chủ nhân của nó đang nói dối, và sự thực sau này đã chứng minh được điều đó là chính xác.

Chỉ cần quan sát tỉ mỉ, có kỹ năng phân tích tổng kết, nắm vững một số quy tắc phán đoán, chúng ta sẽ nhanh chóng khám phá được thế giới nội tâm của đối tượng. Dưới đây là những biểu hiện con người thường để lộ ra ngoài khi phải che giấu một việc gì đó:

Biểu hiện khuôn mặt: Khi nở nụ cười giả tạo, khóe mắt sẽ không lộ ra vết nhăn; khi đã biết chuyện nhưng vẫn giả vờ hỏi, lông mày thường hơi nhô cao một chút. Khi nói dối, khuôn mặt đối phương thường cố tình tỏ ra vẻ kinh ngạc một cách căng cứng, nụ cười dài nhưng chợt ngắt, khuôn mặt khôi phục lại hiện trạng ban đầu một cách nhanh chóng.

Giao lưu qua ánh mắt: Mọi người thường cho rằng khi ai đó nói dối, họ thường không dám nhìn thẳng vào mắt chúng ta, bởi họ chột dạ, nhưng thực ra không phải vậy. Những người nói dối thường nhìn thẳng vào mắt đối phương, bởi họ muốn nhìn thử xem liệu chúng ta có tin lời họ hay không; ngoài ra, khi con ngươi của mắt hướng về phía dưới bên trái, ám thị não bộ đang nhớ lại sự việc, điều đó chứng tỏ rằng họ đang nói thật.

Phản ứng về động tác: Khi nói dối, nhiều người thường chạm hoặc sờ vào mũi, đây là biểu hiện của việc che đậy chân tướng của sự việc; hay khi một bên vai người đó động đậy một cách bất thường, điều đó thể hiện rằng họ không tự tin với những lời vừa nói ra...

Ngôn ngữ ngoài tầm kiểm soát: Thường khi biết rõ sự việc và không có gì phải che giấu, chúng ta sẽ nói những câu ngắn gọn,

chắc chắn. Nhưng khi nói dối hoặc muốn che giấu sự việc, ta thường lặp lại từ để có ý biện minh hoặc giải thích cho rõ ràng thêm. Chẳng hạn: "Việc này do cậu làm phải không?", "Không, không phải do tôi làm!" Rõ ràng có thể dùng một từ để trả lời ngắn gọn, nhưng ở đây người đáp vẫn phải lặp lại lần nữa, điều đó chứng tỏ đối phương đang có điều muốn giấu. Ngoài ra, khi đối phương miêu tả lại tuần tự sự việc xảy ra, chúng ta có thể yêu cầu họ kể ngược lại câu chuyện, nếu họ ấp úng hoặc sắp xếp sai tình tiết, vậy rất có khả năng họ đã nói dối.

Tất nhiên, không thể chỉ căn cứ theo cử chỉ hành vi của một người để xác định chính xác việc họ có nói dối hay không, ngay cả máy trắc nghiệm nói dối tân tiến nhất cũng không thể nhận định chính xác 100% được. Muốn phán đoán sự thành thật của một người, tốt nhất là nên xem xét dựa trên nhiều góc độ. Khi thấy một biểu hiện nào đó của đối phương vượt quá sự tưởng tượng của bản thân, chúng ta cũng không nên lập tức cho rằng họ đang lường gạt. Như vậy chỉ khiến cho đối phương nghĩ rằng bạn là một kẻ đa nghi.

22

Đoán biết ngụ ý của người khác

Thiên đường của kẻ khờ là địa ngục của người khôn!

- Thomas Fuller

Khi còn nhỏ, chúng ta thường nói ra tất cả những gì mình muốn với người khác một cách hết sức tự nhiên. Thế nhưng, khi đã bước vào thế giới của người lớn, đôi khi lời nói quá ngay thẳng lại dẫn đến làm mất lòng người khác, thậm chí khiến cho mối quan hệ trở nên căng thẳng hơn. Vì vậy, chúng ta cần phải sử dụng cách biểu đạt khác hiệu quả và giúp người nghe dễ tiếp nhận hơn.

Thế nên mới xảy ra một hiện tượng như sau: rất nhiều người nói ra những điều hoàn toàn trái ngược với những gì họ nghĩ, hoặc những điều họ nói không mang hàm ý như những gì mà bạn hiểu. Đặc biệt là khi ý kiến của họ bất đồng với bạn, hoặc là khi họ muốn từ chối bạn nhưng lại không muốn trực tiếp nói ra, mà sử dụng những ngôn từ ý nhị và khéo léo. Đối với những ngôn từ hoặc hành vi như vậy, nếu bạn hiểu đúng, quan hệ giữa đôi bên sẽ phát triển một cách tự nhiên; nhưng nếu bạn hiểu sai thì rất dễ dẫn đến hiểu nhầm, gây ra sự khó xử cho cả hai người.

Vì vậy, khi lắng nghe người khác nói, việc nắm rõ những tầng lớp ý nghĩa và ngụ ý trong câu từ của họ là một kỹ năng bắt buộc mà chúng ta cần phải rèn luyện.

Thoáng chốc mà đã đến Noel, ngoài đường đôi lứa đi chơi tấp nập, vui như trẩy hội, Hoàng quyết định nhắn tin mời Trang đi chơi, cô gái mà cậu đã yêu đơn phương từ lâu. Trên đường đến điểm hẹn, Hoàng quyết định vào cửa hàng mua bó hoa hồng rất đẹp.

Khi gặp Trang trong quán cà phê, Hoàng bối rối tặng đóa hoa cho cô. Ngỡ ngàng vài giây, Trang mỉm cười nói: "Hoa đẹp quá… Ừm… Thực ra đóa hoa này có lẽ không thuộc về em, đóa hoa thuộc về em thì đã được cắm trong bình ở nhà từ lâu rồi."

Hôm đó Trang cáo lui về sớm và không mang theo đóa hoa về. Hoàng nghĩ, có lẽ cô ấy không thích hoa hồng. Thế là sang ngày hôm sau, Hoàng lại mua một đóa hoa cẩm chướng chờ trước cổng trường tặng Trang, cô nói: "Ồ, cẩm chướng tượng trưng cho tình bạn, em xin nhận! À, Hoàng này… Từ sau đừng tặng hoa cho em nữa nhé…"

Hoàng nghe vậy mừng như mở cờ trong bụng, về đến phòng trọ đã bô bô với đám bạn rằng mình sắp có người yêu đến nơi rồi. Thế nhưng vài hôm sau, Hoàng bất chợt nhìn thấy Trang đang tay trong tay với một anh chàng khác trên đường về nhà.

Hoàng bực tức chạy đến trước mặt hai người họ, kéo tay Trang hỏi: "Sao em lại làm thế?" Trang vô cùng kinh ngạc, bối rối cất lời: "Hoàng, anh làm sao vậy?"

Hoàng gằn giọng: "Em nhận hoa của anh rồi, sao lại khoác tay cậu ta?"

Trang sợ người yêu mình hiểu nhầm, bèn giải thích: "Anh tặng hoa hồng em không nhận, vì hoa hồng tượng trưng cho tình yêu. Em còn bảo là đã có đóa hoa hồng của riêng mình rồi mà! Còn hoa cẩm chướng tượng trưng cho tình bạn, em và anh quen nhau cũng 3-4 năm rồi, em sợ từ chối thì sẽ ảnh hưởng đến tình bạn của chúng ta, anh hiểu không?"

Lúc này Hoàng mới vỡ lẽ, thì ra Trang đã sớm từ chối tình cảm của Hoàng, chỉ là cậu không nhận ra mà thôi.

Câu chuyện trên là một ví dụ về việc các bạn gái thường hay dùng những câu nói đầy ẩn ý để thể hiện quan điểm đối với các "vệ tinh" của mình. Ngoài ra, khi bạn tán tỉnh một ai đó, nếu nghe được những câu đại loại như: "Anh rất tốt, nhưng…" (về sau có lẽ không cần nói thêm nữa), "Hiện giờ em vẫn chưa nghĩ đến chuyện đó!", "Bố mẹ không muốn em yêu đương vào lúc này", "Anh làm anh trai em nhé…!" hay thậm chí là im lặng hoặc tảng lờ sang chuyện khác, bạn có thể hiểu rằng mình vẫn chưa lựa đúng thời điểm, hoặc đối phương thực sự không thích bạn.

Những câu nói ngụ ý ẩn chứa nhiều tầng lớp ý nghĩa khác, trong quá trình lắng nghe, chúng ta nên phán đoán xem vấn đề mà đối

phương thực sự quan tâm là gì, có nghĩa thế nào, ý đồ thực sự ra sao.

Nói sai lời rất có thể dẫn đến hiểu nhầm, và nghe sai hoặc hiểu sai câu nói của đối phương cũng rất dễ dẫn đến kết quả tương tự.

Vì vậy, khi trò chuyện, chúng ta cần chú ý phân tích mổ xẻ động cơ tâm lý của đối phương, từ đó nhận ra ý đồ thực sự đằng sau câu nói. Hiểu và nắm bắt được "lời trong lời" của người khác, mối quan hệ của bạn sẽ trở nên hài hòa hơn.

23

Che giấu và chữa lời khi chẳng may lỡ miệng

Thận trọng là con trưởng của sự khôn ngoan.

- Victor Hugo

Tôi có đọc một câu chuyện tiếu lâm như sau:

Một anh lính nọ tập bắn súng nhưng toàn bắn trượt, cả 10 phát đều chẳng trúng phát nào. Vị sỹ quan rất thất vọng, bèn đi qua giật lấy súng để làm mẫu, thế nhưng cũng trượt nốt! Đang hoang mang khó xử, sỹ quan chợt nảy ra một ý, quay sang trách: "Đấy, bắn như thế thì trúng làm sao được!"

Sau đó, sỹ quan liền cẩn thận ngắm bắn phát nữa, lần này thì trúng bia, ông ta nén tiếng thở phào, quay sang đắc ý: "Thấy chưa nào, phải chuẩn như thế!"

Một câu chuyện khác:

Vị khách nọ đến siêu thị, loanh quanh tìm mãi vẫn không thấy món đồ mình muốn mua đặt ở vị trí nào. Nhân viên đi đến hỏi: "Em có thể giúp gì cho chị không?"

"Chị muốn mua nửa bó rau cải." Vị khách nói.

"Xin lỗi chị, chúng em ở đây chỉ bán cả bó thôi ạ!" Nhân viên nói.

Vị khách vẫn khăng khăng: "Chị chỉ mua nửa bó thôi, ăn không hết!"

Cô nhân viên đành đi đến quầy quản lý báo cáo: "Sếp, ngoài kia có

một mụ già cứ quyết mua bằng được nửa bó rau cải…" Vừa quay đầu lại, cô liền giật mình khi thấy vị khách đứng sau lưng từ khi nào, thế là bèn chữa lời: "À… Còn chị đây muốn mua nửa bó còn lại ạ!"

Vị quản lý định phê bình nhân viên kia không có thái độ tôn trọng khách hàng, nhưng sau khi thấy cô ta phản ứng nhanh như vậy, liền bật cười cho qua.

Sau khi lỡ lời, tuyệt đối không được ngụy biện hoặc tranh luận đến cùng, nếu cố bám lấy những lời nói sai của mình, bạn sẽ càng lâm vào thế bí. Việc cần làm lúc này là suy xét xem có cách nào để đảo ngược tình thế hay không, dưới đây là một vài biện pháp:

Tìm một "hình nhân thế mạng": khi ý thức mình vừa nói sai điều gì đó, tốt nhất là nên quy câu nói đó cho một người nào đó xa lắc xa lơ, không có quan hệ gì với bạn và đối phương, để đối phương hiểu rằng đó không phải là cách nhìn của bạn, ví dụ như "đây là quan điểm của A, còn tớ thì nghĩ rằng cậu nên…" Kể cả đối phương có biết bạn lỡ lời nhưng chắc chắn họ sẽ không có phản ứng gì gay gắt.

Thu nhỏ phạm vi: nếu như lỡ lời, bạn cần nhanh chóng đánh lạc hướng chủ đề, tránh luẩn quẩn trong sai lầm, ví dụ như tiếp tục với câu nói trên: "ý tớ vừa nói chỉ áp dụng với một số tình huống, còn thông thường thì…" "Ngày trước thì không nói, bây giờ chắc chắn cậu sẽ không như thế nữa, phải không nào!" Như vậy sẽ có thể thu nhỏ phạm vi của lời nói sai, khiến cho tư duy của đối phương vượt qua được chủ đề khi nãy.

Lén đổi chủ đề: Một câu nói đôi khi có rất nhiều cách lý giải, bạn có thể giải thích bằng cách này hoặc cách khác. Khi ý thức được rằng mình vừa nói sai, hãy lặp lại một lần, sau đó giải thích câu nói một cách khéo léo, biến đổi ý nghĩa ban đầu của nó, ví dụ: "Cậu đúng là đứa ích kỷ" câu tiếp theo sẽ là "…nhưng tớ thấy cậu chỉ ích kỷ với mấy đứa chơi không đẹp thôi…"

Chuyển đổi lý do: Bạn có thể tìm kiếm lý do ngay từ trong câu nói của đối phương, nói với họ rằng vì sao mình lại nghĩ như vậy. "Xin lỗi, lúc nãy tớ nghe nhầm"; "Ồ, tớ cứ tưởng ý của cậu là…" Đối phương sẽ suy nghĩ hoặc nhắc lại câu nói của họ, và cuộc trò chuyện sẽ trở lại không khí như ban đầu.

Khi chẳng may lỡ lời, nếu như bạn không lập tức tìm cách "chữa cháy", điều đó sẽ làm ảnh hưởng đến cuộc trò chuyện, thậm chí

làm tổn thương mối quan hệ của hai bên. Vì vậy phải kịp thời mở miệng, che giấu sai lầm của mình trong thời gian ngắn nhất, khiến cho đối phương không chú ý đến điều bạn vừa nói càng nhanh càng tốt.

24

Phản bác người khác một cách kín đáo

Bất cứ thằng ngu nào cũng có thể chỉ trích, chê trách và phàn nàn - và phần lớn kẻ ngu xuẩn đều làm như vậy.

- Dale Carnegie

Khi quan điểm của người khác mâu thuẫn với mình, bạn sẽ phản bác như thế nào? Việc nói thẳng những câu: "Không, cậu sai rồi!", "Tôi không đồng ý với cách nghĩ của bạn!", "Tôi nói đúng, bạn nên nghe tôi!" không chỉ thiếu đi tính thuyết phục, mà còn làm tổn hại đến mối quan hệ xã giao của bạn.

Những lúc như vậy, tại sao chúng ta không tạm thời cất đi chữ "không" của mình, khiến người khác tự nguyện từ bỏ quan điểm của mình và chấp nhận ý kiến của bạn một cách khéo léo? Thuyết phục người khác trong một bầu không khí nhẹ nhàng chẳng phải sẽ tốt hơn sao?

Một người nọ đi khám răng, nha sỹ nhổ chiếc răng sâu đầu tiên của anh ta một cách nhanh chóng và tài tình. Người này tuy thấy kỹ thuật của nha sỹ cao siêu, nhưng chỉ nhổ mỗi cái răng loáng một cái mà anh ta phải trả tận 300 ngàn, nên trong lòng có chút hậm hực. Vừa móc ví trả, anh ta vừa nói kháy: "Bây giờ làm nha sỹ sướng nhỉ, tốn vài giây là kiếm được 300 ngàn nhẹ như bỡn!"

Nha sỹ nghe vậy không nói gì, chỉ nhẹ nhàng nói: "Nếu anh muốn, cái răng sâu còn lại ngày mai tôi sẽ nhổ chầm chậm thôi."

Nghe vậy, anh ta liền giật mình chữa lời: "Không, anh cứ nhổ nhanh cho tôi đi, không sao cả..."

Vị nha sỹ này không mất công tranh cãi về chuyện tiền nong, chỉ thuận theo suy luận logic của bệnh nhân để phản bác một cách đầy ẩn ý, khiến bệnh nhân tự ý thức được câu nói của mình là không đúng.

Có thể thấy, khi phản bác quan điểm của người khác, chúng ta không nhất thiết phải dùng câu từ "phủ định" mạnh mẽ, bạn chỉ cần dựa theo tư duy logic của họ, đưa ra một quan điểm hợp lý, là tự khắc có thể thuyết phục được họ. Không nên phản bác thẳng thừng, như tạt gáo nước lạnh vào mặt người khác, có rất nhiều cách khác hiệu quả và khiến họ dễ tiếp thu hơn, giống như phương pháp "lấy ví dụ" sau đây:

A: Dự án này cậu mắc lỗi những ba lần rồi, cẩn thận kẻo sếp phê bình đấy!

B: Sếp phải khen tớ mới đúng!

A: Sao có chuyện như vậy được?

B: Nếu cậu có 100 khuyết điểm thì có thể lập tức sửa hết ngay không? Lần đầu tớ phạm ba lỗi, lần thứ hai phạm hai lỗi, còn lần này phạm một lỗi, điều này chứng tỏ tớ đang tiến bộ đấy chứ! Vì vậy phải khen, chứ không phải chê.

A: Nếu cậu phạm tội giết người, lần đầu cậu giết ba người, lần thứ hai giết hai người, lần thứ ba chỉ giết một người, vậy Tòa án phải khen ngợi sự tiến bộ của cậu chắc?

Phản bác là một hoạt động giao tiếp căn cứ theo những sự thực và lý do rõ ràng nhằm phủ định quan điểm của người khác. Trong quá trình giao tiếp giữa người với người, phản bác một cách chính xác và linh hoạt có thể giúp chúng ta làm thay đổi quan điểm của đối phương một cách hiệu quả, nhưng nếu không biết vận dụng một cách hợp lý thì rất dễ dẫn đến xung đột, làm tổn hại đến tình cảm đôi bên. Vì vậy, khi phản bác người khác, chúng ta cần lưu ý đến phương thức và phương pháp, cụ thể có những điểm sau:

Không được tùy tiện phản bác người khác: Phản bác chỉ sử dụng trong những trường hợp đối phương đưa ra những quan điểm, kiến nghị hoặc yêu cầu vô lý, có liên quan đến những việc hệ trọng và tế nhị, còn nếu mâu thuẫn bắt nguồn từ việc xung đột tính cách hoặc suy nghĩ, không nhất thiết phải phản bác một cách quyết liệt. Đặc biệt là với những thanh niên sĩ diện bốc đồng, hoặc những người có tâm lý nhạy cảm, hay để bụng… tốt nhất là không nên tranh cãi với họ, vì điều đó hoàn toàn vô nghĩa.

Ngoài ra, nếu đối phương đề xuất những vấn đề kỳ quái hoặc cố tình làm khó bạn thì cũng không nên tưởng thật, chỉ cần dùng lời của họ làm bối cảnh, sau đó dùng một ngữ điệu cũng kỳ quái như vậy để trả lời lại là được.

Phản bác phải hợp lý và có căn cứ: Trong quá trình phản bác người khác phải hết sức chú ý đến tính logic, ví dụ hợp lý, chứng cứ đầy đủ và đáng tin cậy, không được để đối phương tìm ra kẽ hở của bạn.

Khi phản bác vẫn cần tỏ ra thân thiện: Phản bác người khác là một việc hết sức tế nhị, vì nó dễ gây ra tranh luận. Trong tình huống thông thường, nếu như chưa đụng chạm đến vấn đề nguyên tắc thì không nên tùy ý phản bác. Khi phản bác, nếu như không muốn tự tay phá vỡ mối quan hệ của mình, bạn cần duy trì một giọng điệu và thái độ đúng mực, lịch sự và hòa nhã hết mức có thể.

25

Thuyết phục người khác nghe theo ý của bạn

Vài cái cớ luôn ít thuyết phục hơn một cái.

- Aldous Huxley

Trong cuộc sống, nhiều khi chúng ta rơi vào tình huống phải thuyết phục người khác. Thuyết phục không phải là hùng biện, vì vậy chúng ta không nhất thiết phải sử dụng những ngôn từ sắc sảo, nhưng để đối phương từ bỏ cách nghĩ ban đầu của mình, chấp nhận nghe theo ý kiến của bạn một cách nhanh chóng, bạn phải nắm vững một số quy tắc.

Đầu tiên, hãy bàn về những chuyện không quan trọng

Những người cố chấp thường xuyên có một tâm lý căng thẳng và tự khép kín, trực tiếp khuyên nhủ thường không đạt được hiệu quả cao, vì vậy cần tránh thuyết phục chính diện mà nên nói đường vòng. Không nên lập tức phủ định suy nghĩ của đối phương, mà nên bắt đầu từ những việc nhỏ không mấy quan trọng, đợi cho đối phương suy nghĩ lại và thông thoáng mọi chuyện, sau đó lựa chọn thời điểm để hướng câu chuyện đến mục đích mà mình muốn.

Nước Tần tiến đánh nước Triệu, Triệu thái hậu gửi thư cầu cứu nước Tề, Tề vương đòi Triệu thái hậu đem con trai của mình là Trường An Quân làm con tin mới phát viện binh trợ giúp. Triệu thái hậu không đồng ý. Lúc này, Xúc Long liền đến thuyết phục Triệu thái hậu, thế nhưng khi bắt đầu câu chuyện, ông không hề đả động một từ nào đến chuyện Trường An Quân làm con tin, mà lại đề cập đến chuyện khác, sau đó mới vào vấn đề chính.

Ông hỏi tình hình sức khỏe gần đây của thái hậu, sau đó nói đến tình yêu thương của cha mẹ dành cho con cái, đến cuối cùng nhắc đến vấn đề kế tục vương vị. Chẳng mấy chốc mà Triệu thái hậu nộ khí tiêu tan, chợt bừng tỉnh ngộ, bà đã hiểu ra được thế nào mới là đạo lý yêu thương con cái, liền đồng ý để Trường An Quân sang nước Tề làm con tin.

Để đối phương biết bạn đang nghĩ cho họ

Khi có ý định thuyết phục người khác, nếu bạn chỉ luôn ra lỗi sai của họ, giọng điệu lại gay gắt không khoan nhượng, kể cả bạn có đúng, nhưng tất yếu sẽ gây ra tâm lý phản kháng của đối phương. Trước tiên, chúng ta nên tạo một bầu không khí hòa hợp dễ chịu, để họ biết rằng bạn đang nghĩ cho họ. Ví dụ như gần nhà bạn vừa khai trương một phòng tập thể hình, bạn muốn đi tập nhưng lại ngại đi một mình nên sang rủ cậu bạn thân cùng tập cho vui. Nếu như đứng từ góc độ của mình để nói "Chúng mình đi tập cùng cho vui đi!", rất có thể cậu bạn sẽ từ chối bạn, có thể là vì họ lười, không có hứng thú hoặc mệt mỏi, thế nhưng nếu bạn chuyển sang một cách nói khác, ví dụ như "Chúng mình ngồi văn phòng cả ngày không tốt đâu, hôm qua chỗ kia mới mở phòng thể hình đấy, đi tập cùng tớ nhé, ở đấy dụng cụ tốt, lại nhiều con gái nữa!", như vậy lời mời sẽ có tính thuyết phục hơn.

Sử dụng một giọng điệu khác

Rất nhiều người đều mắc phải một lỗi khi thuyết phục người khác, đó là chuẩn bị sẵn một vài lý do, sau đó biện luận cùng đối phương, hoặc là nói với thái độ dạy bảo, ra vẻ người trên, chỉ cho họ phải làm thế này thế kia.

 Cậu sai rồi!

 Cậu không được làm thế!

Điều này đồng nghĩa với việc chỉ trích trực tiếp đối phương, chắc chắn sẽ gây ra tâm lý phản kháng trong họ. Chúng ta nên sử dụng phương thức gián tiếp để chỉ ra điều họ cần cải thiện và sửa chữa. Ví dụ, biến chỉ trích thành quan tâm, dùng những ví dụ hình tượng để khuyên nhủ, đề cập đến những việc liên quan, tránh nói thẳng trực tiếp vào vấn đề, kể cho họ nghe lỗi lầm tương tự của bản thân hoặc người khác để họ tỉnh ngộ, đề xuất vấn đề bằng một thái độ kiến nghị… Dưới đây là vài mẹo nhỏ tôi gợi ý cho bạn:

 Chuyển "tôi", "cậu" thành "chúng mình/ chúng ta". Ví dụ: "Cách làm của cậu không ổn lắm!" chuyển thành "Cách làm của chúng

mình hình như không ổn lắm." Cách nói này có thể kéo gần khoảng cách giữa hai bên.

 Biến phủ định thành nghi vấn. "Cậu làm thế là không đúng" chuyển thành "Làm như vậy có hợp lý không nhỉ?" Cách này có thể giúp đối phương tự xem xét lại hành vi của mình.

 Biến góc nhìn của bạn thành góc nhìn của người thứ ba. "Tớ thấy cậu làm thế là không đúng!" chuyển thành: "Mọi người đều nghĩ cậu làm thế là chưa ổn đâu!", cách làm này tránh được sự đối lập giữa hai người, vì họ không thể bỏ qua quan điểm của số đông.

Dùng ví dụ thực tế để thuyết phục đối phương

Khi thuyết phục đối phương, bạn nên cố gắng hạn chế sử dụng những từ ngữ mang tính ra lệnh, cộc lốc, thay vào đó, bạn nên tích cực vận dụng những ví dụ thực tế, hình tượng trực quan để họ có thể so sánh đối chiếu. Cũng giống như ngày nay, có rất nhiều bạn trẻ buôn bán mỹ phẩm xách tay trên Facebook, họ thường chụp lại những bức ảnh làn da nuột nà của bản thân rồi quảng cáo "Đây là hiệu quả sử dụng sau xxx ngày" hoặc chụp lại các đoạn hội thoại, thư từ trong đó có những phản ứng tích cực của khách hàng để thuyết phục chúng ta mua sản phẩm của họ. Tâm lý con người ai cũng muốn được nhìn trước kết quả rồi mới thực hiện, vì vậy để thuyết phục người khác, chúng ta cần cung cấp cho họ những tư liệu xác thực, chứ không phải chỉ là quan điểm cá nhân, như vậy sẽ có sức thuyết phục hơn.

26

Tình người là thứ tài sản tốt đẹp nhất

Ba chiếc chìa khóa dẫn tới cuộc sống mãn nguyện: quan tâm tới người khác, dám làm vì người khác, chia sẻ cùng người khác.

- William Arthur Ward

Tình người là thứ tài sản tốt đẹp nhất. Đầu tư về mặt tình cảm sẽ mang lại những lợi ích vượt trội so với đầu tư về mặt vật chất. Việc này bạn có thể không cảm nhận hoặc không nhìn thấy được trong một sớm một chiều, thế nhưng nó chắc chắn sẽ mang lại những thành quả cho bạn. Bởi mỗi người trong chúng ta đều không muốn nợ tình cảm của người khác.

Nếu như người đó là bạn bè, bạn cần chủ động giúp đỡ, sau khi được việc chắc chắn họ sẽ ghi nhớ trong lòng và tìm cơ hội để báo đáp. Đây là yếu tố tiên quyết để bạn xử lý các mối quan hệ xã giao, tất nhiên, không nên để người khác "nợ" mình quá đáng, nếu không sẽ khiến họ căng thẳng, mặc cảm dẫn đến phản tác dụng.

Khi tiến hành đấu thầu dự án, do thời gian gấp gáp nên công ty A đã mắc phải một lỗi hết sức nghiêm trọng, dẫn đến kết quả trúng thầu bị vượt khỏi giới hạn dự tính ban đầu của ban lãnh đạo tới hơn 10 tỷ. Sau khi kết thúc, tổng giám đốc lập tức triệu tập cuộc họp với phòng kế hoạch và nổi trận lôi đình, phê bình mọi người làm việc không có tinh thần trách nhiệm, thái độ vô kỷ luật, đặc biệt là trưởng phòng kế hoạch – Hoàng đã không đủ kỹ năng lãnh đạo và dự trù báo giá, tổng giám đốc đưa ra hình phạt: trừ tất cả tiền thưởng cuối năm của Hoàng, các nhân viên khác bị trừ một nửa tiền lương tháng này.

Tổng giám đốc vừa dứt lời, Cường bỗng đứng dậy nói: “Thưa anh, dự án này trách nhiệm thuộc về em, do bất cẩn nên xảy ra sự cố như vậy, vụ việc lần này không liên quan đến anh Hoàng. Em xin chịu tất cả trách nhiệm và hình phạt mà công ty đưa ra…” Tổng giám đốc đưa mắt nhìn Cường vài giây, giọng trở nên nhẹ nhàng hơn, dặn anh từ nay về sau cần chú ý hơn một chút, đừng để ảnh hưởng đến toàn bộ công ty. Hoàng cũng cảm thấy bất ngờ, nhưng anh không nói gì.

Sau khi tan họp, Hoàng ngỏ lời cảm ơn Cường, và tổng giám đốc cũng giảm nhẹ hình phạt: trừ một nửa tiền lương tháng này của hai người.

Từ đó về sau, mỗi khi có dự án triển khai, trưởng phòng đều dẫn Cường đi theo. Tất nhiên Cường cũng không làm trưởng phòng thất vọng.

Một câu chuyện khác:

Quân làm nhân viên kinh doanh tại công ty nọ. Có lần anh đi gặp một khách hàng là trưởng phòng cũ của anh. Khi đang đi trên hành lang, Quân bị một người đồng nghiệp trước kia ở cùng phòng với vị trưởng phòng nọ chặn lại: “Bên tôi đang thay đổi nhân sự cấp cao. Ông ấy cũng đang làm thủ tục xin nghỉ rồi, trưởng phòng mới đang ngồi bên phòng kia cơ!” Nói đoạn, người đồng nghiệp cũ này đưa tay chỉ đường cho Quân.

Quân cảm thấy hơi đường đột, thầm nghĩ trưởng phòng cũ có nghiệp vụ tốt, cũng mới ngoài 50 tuổi, sao bỗng dưng lại xin nghỉ hưu? Đoán chừng sếp tổng mới lên đã lôi bè kéo cánh từ bên ngoài vào, chén ép khiến các nhân viên lão làng của thế hệ trước phải tự động xin nghỉ việc, người bị thuyên chuyển sang nơi khác. Anh quyết định đi gặp trưởng phòng cũ để nói lời từ biệt, dù sao hai người cũng từng hợp tác vui vẻ trong quá khứ.

Quân bước vào phòng đúng lúc vị trưởng phòng đang thu dọn đồ đạc, ông lấy làm ngạc nhiên, nói: “Quân đấy à? Từ sau không cần gặp chú nữa, sang phòng bên kia gặp anh Cường nhé!” Quân mỉm cười đáp: “Hôm khác cháu gặp trưởng phòng mới cũng chưa muộn, hôm nay cháu đến chủ yếu để chào tạm biệt chú, chú cháu mình hợp tác đã lâu, chú nghỉ sớm thế này làm cháu bất ngờ quá!“

Ông gật gật đầu, giọng run run: “Ừ, chú cảm ơn cháu. Sau này còn có dịp gặp lại.” Từ khi bắt đầu làm thủ tục nghỉ việc, thái độ của các đồng nghiệp và các khách hàng đối với ông bỗng vô cùng lạnh

nhạt, ông làm gì, đi đâu giờ cũng chẳng ai thèm hỏi han bắt chuyện, mọi người đều chuyển sang cung phụng và lấy lòng vị trưởng phòng mới, khiến ông cảm thấy rất chạnh lòng. Câu hỏi thăm của Quân khiến vị trưởng phòng ngoài 50 tuổi vô cùng xúc động và ấm áp.

Nửa năm sau đó, Quân vẫn đều đặn duy trì liên lạc với ông, dù công việc bận rộn, nhưng anh vẫn dành thời gian gọi điện, hoặc đến chơi nhà vào những ngày nghỉ, lễ tết.

Một thời gian sau, vị trưởng phòng nọ được mời về làm giám đốc khối kinh doanh tại một công ty tư nhân khá nổi tiếng, tất nhiên là ông không quên Quân, nhờ việc này mà anh đã mở rộng được mối quan hệ làm ăn mới đầy tiềm năng.

Như bạn thấy đấy, đầu tư về mặt tình cảm dù không thể nhìn thấy ngay lợi ích trước mắt, nhưng về lâu dài lại hoàn toàn vượt trội so với đầu tư về vật chất. Thế nhưng, cả hai phương thức này cũng có một điểm chung, đó là muốn nhận lại, thì trước hết chúng ta phải biết cách cho đi. Điều đó có nghĩa là muốn để người khác mang ơn mình, đầu tiên cần phải giúp đỡ và ủng hộ họ về mặt tình cảm một cách hết sức chân thành.

27

Lấy tĩnh chế động - nắm vững quyền chủ động

Tài năng thường được tỏa sáng trong sự im lặng kém cỏi thường tự lan tỏa bằng âm thanh.

— Khuyết danh

Nhược điểm lớn nhất của rất nhiều bạn trẻ, đó là nói chuyện, đàm phán hay tranh luận cùng người khác đều không biết kiềm chế bản thân. Hễ quan điểm của người khác bất đồng với mình là lập tức phản ứng luôn. Họ tự nghĩ mình nói năng tốt, hiểu biết rộng, nên phải chứng tỏ bằng được mình đúng, còn người khác sai.

Thực ra, có rất nhiều trường hợp không phải cứ nói nhiều là chúng ta có thể nắm được thế chủ động.

Hai bên đối tác ngồi trên bàn đàm phán, không khí vô cùng căng thẳng. Đối với bên mua, ưu thế lúc này không thực sự rõ ràng. Đầu tiên, sự hiểu biết của anh chàng bên mua đối với sản phẩm này không được nhiều lắm; thứ hai, bên bán đông người hơn, họ kéo đến cả đội ngũ thiết kế lẫn giám đốc kinh doanh.

Cuộc đàm phán bắt đầu, sau khi giám đốc bên mua giới thiệu sơ lược tất cả thành phần tham dự, trưởng phòng thiết kế sản phẩm bắt đầu thao thao bất tuyệt miêu tả thiết kế, chất liệu cũng như tiềm năng thị trường, nội dung hết sức chuyên nghiệp. Lúc này, vẻ mặt của bên bán ngày càng đắc ý, họ nghĩ: “Có chuyên gia của chúng ta ở đây, hắn chắc phải ngoan ngoãn chấp nhận cái giá này thôi, hoàn toàn không có cơ hội để bắt lỗi!”

Nửa tiếng sau, bài giới thiệu của chuyên gia rốt cuộc cũng kết thúc. Không khí trở nên trầm lắng, khoảng 30 giây sau, anh chàng bên mua mới mỉm cười nói: "Thực sự xin lỗi, khoảng 10 phút trước tôi đã chẳng hiểu được bên anh đang nói về điều gì, có thể phiền anh nói lại dễ hiểu hơn một chút không?" Nghe anh ta nói vậy, bên bán ai nấy đều ỉu xìu như bóng xì hơi.

Anh chàng bên mua kia rất thông minh, biết giả vờ ngu ngơ trước mặt mọi người. Mặc kệ đối phương chuyên nghiệp thế nào, bài giới thiệu có tường tận ra sao, anh ta tuyệt đối "không tiếp chiêu". Các anh cho rằng tôi không hiểu, đã vậy tôi cũng giả vờ không hiểu, sự chuyên nghiệp của các anh căn bản chẳng dọa được tôi. Làm như vậy thì đối phương có nói hay thế nào, giọng điệu hùng hồn ra sao cũng vô tác dụng, có nói cũng như không. Ngược lại, nếu như sau khi nghe xong, chàng trai này tỏ ra bồn chồn bất an, hoặc là không hiểu nhưng giả vờ hiểu, thì chắc chắn anh ta sẽ bị áp đảo và ép giá.

Im lặng đúng lúc

Đối với những bạn trẻ có tính cách hướng nội, không giỏi giao tiếp, chúng ta thường khuyên họ nói nhiều hơn một chút, còn với những người hay ba hoa tán chuyện thì chúng ta lại thường nhắc họ nên im lặng lúc cần thiết. Trong quá trình giao tiếp, đầu tiên cần phải quản lý tốt cái miệng của mình, dùng thời gian để lắng nghe và suy nghĩ.

Tuy việc nói năng là điều tất yếu trong một cuộc tiếp xúc, nhưng nhiều khi chúng ta cần học cách im lặng. Nếu như lập tức phản ứng khi nhìn hoặc nghe thấy một điều gì đó, một mặt chứng tỏ bạn không đủ điềm đạm, một mặt chứng tỏ bạn không có khả năng suy xét vấn đề một cách tỉ mỉ và nghiêm túc. Im lặng đúng lúc sẽ giúp bạn có thời gian để suy nghĩ cẩn trọng, đưa ra những câu nói hoặc thái độ phù hợp với hoàn cảnh, có lợi cho cả đôi bên.

Duy trì tâm lý bình tĩnh và thái độ ôn hòa

Trong phương pháp lấy tĩnh chế động, quan trọng là phải có trạng thái tâm lý bình tĩnh và thái độ ôn hòa, điềm đạm khi giải quyết vấn đề, biết cách quan sát cặn kẽ, không nóng vội. Thà bất động còn hơn manh động, im lặng quan sát không phải là sự im lìm tiêu cực, ngược lại nó có thể tạo ra một khí thế mạnh mẽ, khiến tâm lý đối phương phải chịu một áp lực không hề nhỏ, dễ tạo ra sơ hở để từ đó chúng ta có thể nắm quyền chủ động.

Trong cuộc sống, chúng ta cũng thường xuyên gặp phải trường hợp như trên. Ai không giữ được bình tĩnh trước, người đó sẽ dễ dàng thất bại. Các bạn trẻ hãy nhớ lấy điều này, dù là nói năng hay làm việc, chúng ta cũng cần phải giữ một cái đầu lạnh, và một thái độ ôn hòa.

Quan sát và điều chỉnh đối sách

Khi làm bất cứ việc gì, yếu tố quan trọng là phải nhìn rõ, nghĩ thông, còn việc có nên nói ra không, nói ở mức độ nào thì lại hoàn toàn phụ thuộc vào tầm quan trọng, trường hợp, thời gian, địa điểm, đối tượng và hậu quả của câu nói đó.

Im lặng không nói không có nghĩa là chúng ta yếu thế chịu trận. Đó là biểu hiện của việc chúng ta đang nghiêm túc lắng nghe những điều đối phương nói, suy xét xem có bất lợi nào với chúng ta hay không; quan sát xem đối phương đang nghĩ gì, họ định làm gì để giành chiến thắng; suy nghĩ xem có cách nào để ứng phó và phản kích lại đối phương.

Ngôn ngữ thể hiện trí tuệ của mỗi cá nhân, đặc biệt là khi chúng ta sử dụng nó như một loại vũ khí. Chúng ta càng biết sâu hiểu rộng, uy lực của nó sẽ càng lớn. Một ngày nào đó khi chúng ta có thể "lấy tĩnh chế động" một cách thực sự và đầy tự chủ, những yếu tố được gọi là bất lợi kia cũng chẳng đáng gì.

28
Khi người khác nói xấu bạn

Sự im lặng hùng biện hơn lời nói.

- Thomas Carlyle

Hà là một cô gái xinh đẹp và giỏi giang, khi mới tốt nghiệp ra trường cô đã được nhận vào làm tại một công ty nước ngoài có tiếng. Với năng lực tốt và tinh thần chủ động cao, cô nhanh chóng lọt vào mắt xanh của tổng giám đốc. Vị tổng giám đốc Canada ngoài 40 tuổi đánh giá cao sự thông minh, phong cách làm việc chuyên nghiệp cũng như khả năng tiếng Anh của cô, vì vậy ông thường xuyên khen Hà trước mặt các đồng nghiệp khác.

Chẳng lâu sau, Hà đã được thăng chức lên làm thư ký tổng giám đốc. Hà ngây thơ cho rằng tất cả mọi người sẽ mừng cho cô, không ngờ một lần tình cờ ngoài hành lang, cô nghe thấy hai đồng nghiệp đang nói xấu mình, trong đó có một câu rất khó nghe: "Con gái bây giờ đúng là không biết tự trọng! Chẳng cần biết người ta có vợ có con hay không, chỉ cần có tiền là bám lấy không rời! Chẳng qua nó cậy mình xinh đẹp trẻ trung thôi, có gì mà ghê gớm!"

Hà cảm thấy vô cùng tức tối. Đây hoàn toàn là do năng lực của cô, sao bọn họ có thể xúc xiểm như thế. Thế là từ đó về sau, mỗi khi nghe thấy có ai đó nói xấu mình, cô đều đến biện hộ cho mình một cách rất gay gắt. Cô giải thích càng nhiều, đồng nghiệp càng không tin tưởng, tin đồn ngày càng nhiều. Một ngày nọ, phu nhân tổng giám đốc tìm gặp cô, hai người có một cuộc trò chuyện không mấy "hữu hảo". Sau chuyện này, Hà không thể chịu đựng được nỗi đau khổ trong lòng, đành viết đơn xin nghỉ việc.

Ai cũng không thể tránh được có lúc bị người khác nói xấu sau

lưng. Xã hội này tràn ngập những kẻ ganh ghét, thích bịa chuyện để hạ thấp nhân phẩm của người khác. Dù họ có vô tình hay hữu ý làm tổn thương bạn, bạn cũng không thể khống chế được miệng lưỡi của họ, điều duy nhất bạn cần làm là cư xử đàng hoàng, hợp lý, loại bỏ những ảnh hưởng tiêu cực mà những kẻ kia gây ra cho bạn.

Bình tĩnh điềm đạm, không nóng vội

Nhà văn nổi tiếng người Pháp – Molière đã từng nói: "Ai cũng sẽ bị phỉ báng, chẳng ai tránh được điều đó. Tốt nhất là chúng ta không cần để ý đến nó, sống cuộc đời trong sạch của mình, mặc người đời muốn nói gì thì nói."

Ông bà ta vẫn có câu: "Nói dài, nói dai thành ra nói dại". Những kẻ cố tình xuyên tạc, nói xấu sau lưng ta mục đích cũng là để thỏa mãn sự ganh tị của bản thân, dồn chúng ta lâm vào tình thế khó xử trong các mối quan hệ xã hội. Lúc này nếu chúng ta vội vàng giải thích, mọi người sẽ cho rằng bạn đang cố tình che giấu sự thật, bị người khác nói trúng tim đen. Tại sao chúng ta không bình tĩnh, suy xét tìm ra căn nguyên của vấn đề, sau đó dùng thái độ bình tĩnh để đối diện với mọi người.

Tìm sự ủng hộ của bạn bè

Dù bạn là một người ôn hòa, hiền lành đến mấy, nếu nghe được những lời bịa đặt vu cáo trắng trợn sau lưng, bạn cũng khó tránh khỏi cảm thấy bức xúc và áp lực tâm lý. Lúc này, bạn có thể tâm sự với người thân hoặc những người bạn đáng tin cậy, họ nhất định sẽ bảo vệ và đứng về phía bạn. Hãy nhớ một điều, tuyệt đối không đi giải thích với tất cả mọi người.

Rút kinh nghiệm, chú ý tiểu tiết

Nếu như cách ứng xử và giao tiếp của bạn không thể khiến người khác soi mói và bắt lỗi được, vậy thì dù họ có cố tình vạch lá tìm sâu thế nào, cuối cùng họ cũng cảm thấy chán nản và tự bỏ cuộc. Tục ngữ có câu: "Không có lửa làm sao có khói", trong trường hợp bị nói xấu, chúng ta nên rút kinh nghiệm một cách thực sự cầu thị, tự vấn xem liệu mình có làm điều gì không đúng, khiến cho người khác hiểu lầm hay không. Giống như ở trong câu chuyện trên, nếu rơi vào hoàn cảnh ấy, chúng ta nên tự hỏi có phải bản thân đã cư xử không khéo khiến cho đồng nghiệp đố kỵ hay không, hoặc bình thường đã quên giữ khoảng cách với tổng giám đốc, khiến mọi người hiểu lầm hay không.

29

Khi người khác làm bạn khó xử

Tôi thường hối tiếc vì những gì mình nói, chứ không bao giờ vì sự im lặng của mình.

- Publilius Syrus

Bạn bè, đồng nghiệp, cha mẹ hay những người xa lạ đôi khi nói những câu làm bạn mất mặt và tổn thương lòng tự trọng. Bạn muốn im lặng nhưng lại cảm thấy mất thể diện và tự ái, muốn cãi lại nhưng lại chợt nghĩ đối phương nói cũng có lý.

Những lúc như vậy, làm sao để thoát ra khỏi tình cảnh khó xử đây? Tại sao không "tương kế tựu kế", thể hiện và chữa thẹn một cách hài hước, làm như vậy không những khiến không khí trở nên dễ chịu hơn, mà còn giúp bản thân tìm được lối thoát một cách êm đẹp.

Nếu như bạn nổi nóng chỉ vì một câu châm chọc của chúng bạn, sau đó giải thích và tìm cơ hội công kích trở lại đối phương, cuộc đối thoại sẽ trở nên nặng nề, có thể ảnh hưởng đến mối quan hệ của hai bên.

Những lời tán thưởng ai cũng thích nghe, thế nhưng những câu lọt vào tai chúng ta không phải lúc nào cũng là mật ngọt, thế nên các bạn trẻ cần học cách ứng phó một cách linh hoạt đối với những lời nói dễ làm tổn thương lòng tự trọng của mình.

Có rất nhiều tình bạn bị rạn nứt, nguyên nhân không phải vì những mâu thuẫn bất chợt ập đến, mà chỉ vì những chuyện vặt vãnh xảy ra hàng ngày. Mưa dần thấm lâu, khoảng cách hai bên ngày một xa dần, dù cho bạn hết sức chú ý trong lời ăn tiếng nói, nhưng cũng không thể đảm bảo người khác cũng đối xử như vậy

với mình.

Người khác nói năng nhạy cảm có thể khiến bạn cảm thấy bức xúc, những cuộc cãi cọ, va chạm thường bất ngờ bùng phát chỉ vì một câu nói không thích hợp với hoàn cảnh. Ngày nay, có nhiều bạn trẻ thậm chí không thể chịu đựng được việc người khác nói nặng mình nửa câu. Khi đối phương trêu chọc hoặc làm mình "quê" một chút, liền ầm ầm quát tháo cãi lại bằng được, từ đó dẫn đến những cuộc đấu khẩu không đáng có, làm ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa hai người.

Thành và Dũng là bạn học từ hồi sinh viên, hai người đều tốt nghiệp tại một trường đại học không mấy tên tuổi, hiện đều đang làm việc tại cùng một thành phố. Hôm đó, Thành và Dũng cùng tổ chức leo núi với một vài người bạn khác. Khi leo đến lưng chừng đèo, cả bọn ngồi nghỉ và bắt đầu buôn dưa lê rôm rả về chuyện công việc của nhau.

Trong bảy người, dường như chỉ có một mình Dũng là có công việc tốt nhất, cậu hiện đang làm tại một công ty lớn ở Việt Nam với mức lương đáng mơ ước, mọi người đều cảm thấy ngưỡng mộ, trong đó có cả hai cô gái xinh đẹp trong đoàn.

Lúc này, Thành thấy ngứa tai, liền lập tức "tung tin" tố cáo Dũng ngay trước mặt mọi người, thì ra Dũng được nhận vào làm vì là cháu của Tổng giám đốc, chứ hồi học đại học chẳng hơn ai. Cuối cùng Thành còn phán một câu "xanh rờn": "Thảo nào người ta vẫn bảo, 'Một người làm quan, cả họ được nhờ'. Chứ thực ra con cháu các cụ cũng có tài cán gì đâu mà vênh mặt với đời" rồi nở một nụ cười khinh khỉnh. Mọi người nghe xong đều ồ lên ngạc nhiên.

Bất ngờ bị con kỳ đà to đùng cản mũi, Dũng xấu hổ quá, bèn chửi: "Ông bị điên à, việc của tôi liên quan gì đến ông?" rồi nhảy vào kéo áo Thành, hai người to tiếng, náo loạn cả một góc. Trong lúc giằng co, Thành chẳng may trượt chân lăn xuống sườn núi, ngã gãy chân. Cuối cùng cả hai đang từ bạn bè trở thành oan gia, Thành thậm chí còn đâm đơn kiện Dũng ra tòa.

Khi bị người khác nói những câu khó nghe làm bản thân mất mặt, nếu như bạn sống chết cãi lại bằng được thì chỉ chứng tỏ cho mọi người thấy bạn lòng dạ hẹp hòi. Thay vì làm như vậy, hãy cứ ung dung nhẹ nhàng, tạm thời dẹp những câu nói đó sang một bên, tìm kiếm một chủ đề khác, hoặc đứng dậy đi lấy một tách trà, để đánh lạc hướng sự chú ý của mọi người, hoặc dùng những ngôn

từ nhã nhặn để biểu thị sự không hài lòng với hành động của họ.

Tất nhiên, không nên lúc nào cũng hoài nghi đối phương có dụng tâm khác với mình. Có những người nói năng không "tha" một ai, nhưng trong lòng chưa chắc đã có ý muốn làm bạn tổn thương. Trong rất nhiều trường hợp, đối phương đơn giản chỉ là buột miệng mà nói hoặc trêu đùa tùy hứng, không cố ý làm bạn xấu hổ, bạn cũng không nên tính toán so đo, vì xét cho cùng, ai chẳng có lúc lỡ lời, huống hồ đó là những người thân cận gần gũi với bạn. Bất luận đối phương chỉ trêu chọc cho vui hoặc là xỉa xói ác ý, điều bạn cần làm là duy trì sự bình tĩnh.

30

An ủi người khác bằng cách nhắc đến những điều tốt của họ

Có điều kỳ diệu xảy đến với những người thực sự biết yêu thương: họ càng cho nhiều, họ càng có nhiều.

- Rainer Maria Rilke

Ai cũng muốn nghe những tin tốt lành, tin tức xấu thường làm không khí trở nên căng thẳng. Đối với các bạn trẻ mà nói, an ủi người khác là một việc khá khó khăn. Có một số bạn từng nói với tôi rằng: "Bố của bạn gái vừa qua đời, tôi không biết làm sao để an ủi cô ấy", "Thằng bạn tớ vừa thất tình, muốn an ủi nó nhưng sợ nó càng buồn hơn"...

Khi lâm vào hoàn cảnh bế tắc hay thất bại trong cuộc sống, ai cũng cần một sự chia sẻ và an ủi, để có thể giúp họ cân bằng tâm lý, tăng thêm tự tin và trở lại trạng thái bình thường. Khi bạn bè của bạn tâm sự về những nỗi bất hạnh mà họ vừa phải trải qua, bạn có biết cách để giúp họ vực dậy?

Cố gắng để người khác bộc bạch hết suy nghĩ trong lòng

Khi bạn bè vừa khóc vừa tâm sự nỗi khổ tâm trong lòng, bạn có thể dùng một số ngôn ngữ cơ thể, ví dụ như vỗ vỗ vai, nếu như cùng giới tính bạn có thể ôm hoặc nhẹ nhàng nắm lấy tay họ, làm như vậy có thể khiến đối phương cảm nhận được sự sẻ chia và đồng cảm. Đến lúc thích hợp, bạn có thể hồi đáp một cách ngắn gọn những điều mà họ nói, ví dụ như: "Mình hiểu cảm giác của cậu", "Nghe được tin này, tớ cũng rất buồn."

Đương nhiên, những việc mà đối phương không muốn nói, tuyệt

đối không được tò mò dò hỏi, đối phương có muốn nói hay không, nói ở mức độ nào, họ sẽ tự cân nhắc, không được ép họ.

Một khi họ muốn tâm sự những chuyện không vui của mình, thời gian trò chuyện có thể kéo dài. Nếu như bạn không có chuyện gấp phải làm, hãy cố gắng kiên nhẫn lắng nghe họ. Những lúc bạn bè cần đến chúng ta nhất, không nên phủi tay mà đi, nếu không bạn rất có thể sẽ mất đi một người bạn đáng quý.

Không được nói những điều tốt hơn tình trạng của người khác

A: Tớ lại thi trượt nữa rồi, đây là lần thứ ba rồi đấy, mọi chuyện thật tồi tệ với tớ.

B: Ồ tiếc nhỉ. Còn tớ thi lần đầu tiên đã đỗ rồi, thực ra tớ thấy đề khá dễ đấy chứ!

Đây không phải là an ủi mà là châm chọc. Đối phương đang buồn vì thi cử thất bại, bạn còn ở đó nói những lời nhận xét cá nhân mang tính đả kích, rất dễ khiến họ nghĩ rằng, họ thi trượt không phải vì thiếu may mắn, mà là do họ ngu dốt.

Lấy một ví dụ khác, đồng nghiệp vừa bị sếp khiển trách, chán nản ra kể khổ với bạn, bạn không những không an ủi mà còn nói: "Thực ra sếp rất tốt đấy, mấy hôm trước còn quyết định để tôi đi học lớp bổ túc của công ty nữa!" Lúc này đối phương chỉ có thể cảm thấy, bạn và sếp cùng hội cùng thuyền, sếp chỉ đối tốt với bạn mà xử tệ với họ, về sau có thể họ sẽ không tâm sự với bạn nữa mà trở nên đố kỵ, xa lánh bạn.

Không được thêm dầu vào lửa

Có một số bạn trẻ rất hay vui mừng trên nỗi đau khổ của người khác, người khác đang lâm vào tình thế khó khăn, họ đã không giúp đỡ hay động viên lại còn không ngần ngại chỉ trích, trách móc đối phương. Nếu như bạn không muốn khiến đối phương càng cảm thấy tồi tệ hơn, tốt nhất là không nên làm như vậy. Bất cứ việc gì cũng đều có hai mặt, với tư cách là người ngoài cuộc, bạn nên phân tích tình trạng hiện tại của họ một cách khách quan, dẫn dắt họ thoát ra khỏi trạng thái tiêu cực, khởi đầu bằng những câu như:

 Đây chưa hẳn đã là chuyện xấu đâu.

 Đừng lo, mọi chuyện đều có cách giải quyết cả thôi.

 Không việc gì phải buồn, ngoài kia còn rất nhiều người đen đủi hơn cậu, họ đều có thể đứng dậy được đấy thôi.

Những lúc này, điều mà đối phương muốn nghe nhất là những câu nói có thể giúp họ nhanh chóng lấy lại niềm tin, vượt qua nghịch cảnh. Khi lấy lại bình tĩnh, họ sẽ thầm biết ơn bạn, bởi họ biết rằng dù có gặp phải khó khăn thế nào, bạn vẫn mãi là người ủng hộ và đứng bên cạnh họ.

Không nên tùy tiện đề xuất ý kiến

Trong quá trình an ủi người khác, những giải pháp mà bạn đưa ra đều trở nên vô tác dụng hoặc không phù hợp với hoàn cảnh, khiến đối phương lại thêm một lần thất vọng. Vì vậy khi người khác trút bầu tâm sự, không nên nói luôn suy nghĩ của mình, chỉ lắng nghe, thấu hiểu và đồng cảm với nỗi khổ tâm của họ, đây mới là nguyên tắc tối thượng của an ủi.

Một cô gái vừa cãi nhau với người yêu, bèn chạy đến khóc lóc với cô bạn thân, tấm tức kể tội anh chàng, còn lu loa lên rằng lần này sẽ dứt khoát chia tay nhau. Cô bạn thân nhìn thấy bạn mình kích động như vậy, liền chép miệng: "Tớ biết ngay mà, ngay từ đầu tớ đã không ưa anh ta, hai người chia tay cũng tốt! Anh ta chẳng xứng với cậu!"

Cô gái nghe bạn mình nói vậy càng đau lòng hơn, trong một phút không kiềm chế được, liền gọi điện nói lời chia tay với chàng trai…

Một thời gian sau, cô gái thấy mình không vui như ngày trước nữa, càng cố quên, hình bóng chàng trai lại càng hiển hiện rõ nét hơn trong tâm trí, cô muốn quay lại, nhưng lại không dám chủ động bấm số gọi. Cô biết rằng quyết định lúc trước của mình quá đường đột, lòng thầm trách cô bạn kia không biết cách an ủi, từ đó hai người cũng trở nên xa cách, không còn liên lạc nhiều như trước nữa.

Rất nhiều bạn trẻ thích nhân cơ hội đưa ra nhận xét cá nhân khi an ủi người khác, thực ra lúc này, tâm trạng của đối phương đang rất hỗn loạn, bị kích động, mà những ý kiến bạn nêu ra chưa chắc đã sát với thực tế, không những chẳng thể giải quyết vấn đề mà còn có thể khiến cho tình hình trở nên xấu hơn. Nếu như không tự tin 100%, tốt nhất hãy làm một người biết kiên nhẫn lắng nghe, chứ đừng làm một kẻ dạy khôn.

31

Thừa nhận sai lầm để tránh phiền phức

Bi kịch của cuộc đời là chúng ta già đi quá sớm và trở nên sáng suốt quá muộn.

- Benjamin Franklin

Trong cuộc sống, ai cũng có lúc phạm sai lầm, có những người biết mình sai nhưng không ngừng che giấu, kết quả càng giấu lại càng sai, dẫn đến hàng loạt hậu quả nghiêm trọng, mọi người sẽ cho họ là một kẻ giả tạo. Có những người biết mình sai liền lập tức sửa đổi, dần dần mọi chuyện cũng trở nên ổn thỏa, thái độ của họ sẽ được ghi nhớ và công nhận, mọi người sẽ biết họ là một người khiêm tốn.

Vì vậy, nếu phạm phải sai lầm, hãy dũng cảm thừa nhận, tuyệt đối không được giữ cái gọi là thể diện, ngoan cố bám chặt lấy sai lầm của mình! Như vậy bạn sẽ mất đi rất nhiều thứ quý giá chỉ vì một lỗi nhỏ.

Tôi quen một anh bạn trẻ mới 25 tuổi đã được tổng giám đốc bổ nhiệm làm giám đốc kinh doanh khu vực miền Bắc. Anh không muốn mọi người nhận ra bất cứ nhược điểm nào của mình, thế nên khi giải quyết công việc, dù gặp phải những việc khó khăn không tài nào giải quyết nổi, anh cũng nhất định không tìm sự trợ giúp của đồng nghiệp hoặc cấp trên. Thậm chí có những dự án sắp đổ vỡ, anh cũng tìm mọi cách che giấu sự thật, để lúc bị vỡ lở ra thì chuyện đã rồi.

Sau khi được thăng chức, để duy trì hình tượng tốt đẹp trong mắt sếp và đồng nghiệp, anh ta đã giấu công ty, chấp nhận nhượng bộ

khách hàng một số điều khoản nhạy cảm để nhận được nhiều hợp đồng hơn, trong khi quy định công ty không cho phép làm như vậy. Phòng kế toán của công ty có nhắc nhở, nhưng anh đều bỏ ngoài tai, cho rằng mình chẳng phạm lỗi nào, mọi vấn đề vẫn sẽ êm xuôi. Đến khi lãnh đạo phát hiện ra vi phạm nghiêm trọng, anh ta liền lập tức bị bãi chức.

Có rất nhiều bạn trẻ sau khi phạm sai lầm liền biện hộ đến cùng, chết cũng không nhận; hoặc là để giữ thể diện, tìm mọi cách che giấu. Kết quả là họ mắc thêm nhiều sai lầm tai hại hơn, khiến bản thân càng thêm rắc rối. Nếu chẳng may phạm phải sai lầm, bạn cần kịp thời dừng lại và sửa chữa, như vậy vấn đề sẽ được khắc phục, và quan trọng hơn là bạn sẽ giảm được gánh nặng trong lòng.

Đức là trưởng đại lý của một hãng ô tô. Áp lực trong lĩnh vực này rất lớn, vì vậy cứ mỗi khi nhận được ý kiến phàn nàn từ khách hàng, anh luôn có thái độ lạnh lùng vô cảm, dần dần khiến khách hàng cho rằng anh không tôn trọng họ, các đơn hàng bị tụt giảm đáng kể.

Khi ý thức được thái độ của mình không mang lại điều gì tốt đẹp, Đức quyết định thay đổi, về sau mỗi lần khách hàng gửi đơn kiến nghị, kể lể khuyết điểm của xe hoặc chê bai nhân viên ngay trước mặt mình, Đức đều nhận trách nhiệm về mình đầu tiên.

Về sau anh phát hiện ra, cách làm này đem lại hiệu quả rất tốt, có thể lập tức xoa dịu khách hàng, đợi đến khi khách hàng bình tĩnh trở lại, mọi việc đều dễ bề giải quyết. Rất nhiều khách hàng cảm thấy hài lòng với thái độ cầu thị của Đức, thậm chí nhiều người còn giới thiệu thêm khách hàng mới cho anh.

Đức thấy rằng: tôn trọng mọi ý kiến của khách hàng, chấp nhận mọi vấn đề mà khách hàng kiến nghị, sửa đổi mọi lỗi sai của mình, tất cả những điều này nếu được xử lý linh hoạt thì có thể mang đến hiệu quả tốt đẹp.

Thực ra thừa nhận khuyết điểm của mình không phải việc gì quá khó khăn, nó chỉ đòi hỏi ở bạn một chút can đảm mà thôi. Một chút can đảm để giúp bản thân đi đúng hướng, điều đó không đáng hay sao?

Năm 1912, Tổng thống Mỹ Roosevelt có bài phát biểu trước các tầng lớp cư dân nghèo của New Jersey. Khi nói đến chuyện nữ giới cần tích cực tham gia tuyển cử, trong đám đông bỗng có người hô

to: “Thưa ngài, câu nói này chẳng phải khác hoàn toàn so với ý kiến của ngài 5 năm trước sao?”

Roosevelt không né tránh hoặc bỏ qua câu hỏi này, ông trả lời một cách thông minh: “Đúng thế, 5 năm trước tôi có cách nghĩ khác, hiện giờ tôi đã rõ bản thân mình khi đó đã mắc sai lầm!”

Câu trả lời của Roosevelt thẳng thắn, trung thực, thành khẩn và thân thiện, không chỉ khiến cho người nêu ra câu hỏi cảm thấy hài lòng, mà còn khiến cho đám đông ở đó không hề nhận ra ông có chút gì bất an. Thái độ không dám nhận sai, bảo thủ giữ thể diện rất dễ khiến chúng ta gặp thêm nhiều rắc rối hơn, chẳng khác gì phải cõng thêm đá trên lưng. Ngược lại, thái độ dám nhận trách nhiệm và dám sửa sai sẽ giúp chúng ta ngày một hoàn thiện để bước tiếp trên con đường thành công của riêng mình.

32

Đừng chạm vào những tâm tư nhạy cảm của người khác

Nghệ thuật sống với nhau chính là nghệ thuật giữ khoảng cách.

— O. Wide.

Trong tim của mỗi người đều có những khoảng lặng nhạy cảm của riêng mình, đó là nơi họ ký gửi những điều không thể nói, không muốn nói và không được nói. Những chuyện càng nhạy cảm bao nhiêu, họ lại càng khó chấp nhận người khác đả động đến bấy nhiêu.

Ví dụ như một người tàn tật, họ vốn dĩ đã có một nỗi mặc cảm trong lòng, không muốn người khác nhìn thấy sự khiếm khuyết của mình. Nếu như khi trò chuyện, đột nhiên bạn hỏi họ: "Chân cậu liệt là do bẩm sinh hay tai nạn vậy?", bầu không khí chắc chắn sẽ trở nên rất khó xử, họ sẽ cảm thấy bị tổn thương dù ít dù nhiều, bởi những điều họ muốn giấu đi, bạn lại vô tình đụng chạm vào.

Những lời nói vô tâm của bạn rất có thể làm dấy lên từng đợt sóng khốc liệt trong tâm trí họ. Điều bạn nói, chẳng bao lâu sau bạn sẽ lãng quên, bởi nó không gây ra bất kỳ ảnh hưởng nào đến cuộc sống của bạn, thế nhưng đối với người khác, đó là cả một sự tổn thương nghiêm trọng, khiến nỗi đau trong họ lại trỗi dậy.

Ông Hoàng, tổng giám đốc một công ty lớn, vốn xuất thân từ một gia đình làm nghề nông. Ngày nhỏ đi chăn trâu cắt cỏ, ông kết giao được với rất nhiều bạn nghèo. Sau khi thành đạt, nhớ về những ngày tháng xưa, ông rất muốn có dịp được gặp gỡ bạn bè xưa, cùng hàn huyên tâm sự.

Một ngày nọ, trong cuộc gặp gỡ đối tác, ông nhận ra một người bạn thủa thiếu thời. Hai người mừng rỡ, tay bắt mặt mừng. Người bạn kia liền hoa chân múa tay, vồn vã nói: "Anh Hoàng còn nhớ không? Hồi nhỏ chúng ta cùng nhau chăn bò. Có lần tôi ăn trộm được nải chuối chín, mọi người tranh nhau ăn. Anh thấy vậy liền nhai nhồm nhoàm suýt thì nghẹn. Haha." Ông Hoàng nghe thấy vậy, cảm thấy vô cùng xấu hổ trước mặt đối tác, bèn lảng sang chuyện khác và cũng không muốn tiếp chuyện người bạn cũ nữa.

Trong một cuộc gặp gỡ đối tác khác, ông Hoàng lại gặp một người bạn cũ khác. Người này tươi cười nói: "Anh Hoàng còn nhớ không, ngày xưa đi chăn trâu ngày nào chúng ta cũng bơi ở sông. Trong số những đứa trẻ trong làng, anh là người bơi giỏi nhất. Tôi nhớ có lần đi học trên huyện, có một cô bé chẳng may bị ngã xuống sông, anh liền nhảy xuống cứu được cô bé. Đến giờ lũ chúng tôi vẫn nhắc lại chuyện đó của anh đấy." Ông Hoàng nghe thấy vậy, vui lắm. Suốt cuộc tiếp đãi đối tác, ông cứ tay bắt mặt mừng, chuyện trò rôm rả với người bạn năm xưa.

Ông Hoàng cũng như bất kỳ ai khác, không bao giờ muốn người khác biết được những chuyện mất mặt xưa kia của mình, nhất lại là trước mặt đối tác làm ăn. Người bạn đầu tiên không hiểu điều này, khiến ông bẽ mặt trước đối tác; còn người thứ hai thì thông minh hơn nhiều, ông ta nhắc lại chuyện ông Hoàng cứu người, khiến ông xúc động nhớ lại chuyện xưa, cuộc trò chuyện diễn ra vui vẻ và rất có thể công ty mà người bạn cũ này làm việc sẽ được ông Hoàng lưu tâm ký kết hợp đồng về sau nhiều hơn.

Có những người khi trò chuyện cùng người khác thường đề cập đến những điểm hay điểm tốt, hạn chế nhắc đến những vấn đề tế nhị của họ; cũng có một số người tính tình bộp chộp, chỉ thích ra rả nói về điểm xấu của người khác; cũng có người tuy không cố ý làm tổn thương người khác, nhưng lại thẳng ruột ngựa, nói năng vô ý thiếu suy nghĩ, thi thoảng làm người khác cảm thấy khó xử. Khi giao tiếp trong cuộc sống hàng ngày, một số câu nói chúng ta cần phải sử dụng một cách uyển chuyển, với những chủ đề nhạy cảm, cho dù bạn chỉ vô ý nhắc đến thôi, người khác cũng sẽ nghĩ là bạn cố ý bêu xấu họ. Những chuyện người khác để tâm nhất thường là những chuyện nhạy cảm nhất đối với họ, ví dụ như bạn giới thiệu: "Đây là Đông, ngày xưa nó hay ăn cắp vặt lắm, bây giờ tiến bộ nhiều rồi, còn làm trưởng phòng nữa đấy!" thì người bạn được giới thiệu kia chắc chắn sẽ cảm thấy bối rối. Thay vì nói những chuyện dễ tổn thương lòng tự trọng của người khác, tại sao chúng ta không kể những câu chuyện vui vẻ hơn?

Ngoài ra tôi cũng muốn nói rằng, trêu chọc quá đáng hoặc mang người khác ra làm trò cười là những hành động rất dễ gây tự ái. Nếu như đối phương là bạn thân, hoặc những người rất hiểu bạn, rất yêu mến bạn, bạn có thể đùa giỡn vô tư, nhưng tuyệt đối không được quá đà.

33

Làm người khác cảm thấy hài lòng

Đôi tai là lối vào của trái tim.

— Voltaire

Một số bạn trẻ ngày nay thường xuyên nói năng trống rỗng vô vị, khiến người khác cảm thấy nhạt nhẽo, từ đó không có hứng thú muốn trò chuyện cùng họ.

A: Mai cậu định làm gì thế?

B: Vẫn chưa biết!

A: Cậu muốn uống gì?

B: Gì cũng được.

A: Lát nữa chúng mình đi xem phim, được không?

B: Thế nào cũng được mà.

Nếu như khi giao tiếp, bạn thường xuyên có giọng điệu như B thì chắc chắn sẽ khiến cho A nghĩ rằng bạn không muốn nói chuyện, bạn cảm thấy phiền phức hoặc bạn đang có điều gì đó không vừa lòng. Từ đó sẽ rất dễ dẫn đến việc chẳng ai nói thêm với ai câu nào. Theo quy tắc lịch sự, khi trả lời người khác chúng ta nên hết sức hạn chế sử dụng những câu như "tùy", "không quan trọng" "thế nào cũng được". Làm vậy sẽ thể hiện rằng bạn không tôn trọng đối phương, điều đó không có lợi cho việc tiếp tục đối thoại.

Dù là khi trò chuyện vui hay đàm phán công việc, chúng ta đều

nên thể hiện ra bên ngoài khuynh hướng hứng thú của mình, không nên duy trì thái độ bất cần. Giao tiếp là một quá trình tương tác lẫn nhau, kể cả thực sự không lưu tâm đến những lời nói của đối phương, bạn cũng cần biểu đạt một chút quan điểm của mình, đừng để họ nghĩ rằng "mình đang nói chuyện với một bức tường sao?" Bạn càng thể hiện sự hứng thú, tung hứng câu chuyện, đối phương càng cảm thấy hài lòng. Vậy thì khi người khác trò chuyện, làm thế nào để chúng ta biểu đạt được sự hứng thú?

Gật đầu hưởng ứng: Chắc hẳn không ai trong chúng ta muốn nói chuyện với một người không có một phản ứng gì, như vậy chẳng khác nào đang tự lẩm bẩm một mình! Khi người khác nói chuyện, nếu như bạn đưa mắt nhìn xung quanh, điều đó chứng tỏ bạn không đếm xỉa đến những gì họ nói. Nhìn thẳng và gật đầu là phương thức cổ vũ tối ưu, giúp đối phương có hứng thú tiếp tục chủ đề câu chuyện, nó tương ứng với việc bạn nói: "Cậu nói đi, tớ đang nghe đây!" "Thật vậy sao, kỳ diệu quá!", "Ồ, chuyện này nghe thú vị đấy!'

Hỏi và bổ sung ý kiến của bạn một cách thích hợp: "Cậu vừa nói gì mình nghe không rõ, có thể nói lại một chút không?" "Ý cậu là…", "Sau đó thì sao?"… hoặc khi đối phương vừa nói xong, bạn có thể tóm lược lại vấn đề, sau đó hỏi đối phương xem cách lý giải của mình đã chính xác hay chưa. Đối với những điều mà đối phương diễn giải chưa đủ, có thể bổ sung thêm ý kiến của mình, tất nhiên, sự bổ sung này còn quyết định ở việc bạn có thực sự lắng nghe câu chuyện và có cách nhìn nhận riêng của mình hay không.

Không nên ngắt lời đối phương: Khi đối phương nói chuyện, không nên làm những động tác khiến họ tụt mạch cảm xúc, ví dụ như thỉnh thoảng liếc đồng hồ, nhìn xung quanh hay nghịch điện thoại… Tất nhiên nếu đối phương cứ thao thao bất tuyệt những chuyện chẳng liên quan đến nhau, bạn có thể dùng những hành động này để ám thị cho họ biết rằng, nên tạm dừng câu chuyện ở đây.

Ngoài việc trò chuyện giao tiếp, khi đối nhân xử thế bên ngoài, chúng ta cũng không nên tỏ thái độ bất cần tùy mặc, ví dụ như khi người khác có lòng tốt nhắc nhở giúp đỡ kịp thời, chúng ta nên cảm ơn và tỏ thái độ vui vẻ.

Ai cũng vậy, lúc nào cũng muốn được thỏa mãn, dù là khi trò chuyện thông thường hay khi gặp gỡ bàn bạc chuyện kinh doanh. Vì vậy, chúng ta cần học cách khiến cho người khác cảm thấy hài

lòng. Thực ra, chỉ cần lựa đúng thời điểm để đưa ra những yêu cầu nhỏ, mang tính kích thích sự hào hứng của đối phương là có thể đạt được hiệu quả này.

Xem ra, không gây thêm phiền phức cho người khác là một việc rất quan trọng, nhưng có khi, chủ động đưa ra những yêu cầu nhỏ một cách hứng thú sẽ giúp đối phương cảm thấy hài lòng hơn, điều này thực sự rất có lợi cho việc phát triển mối quan hệ của cả hai.

34

Bản thân có lý cũng cần cho người khác một đường lùi

Danh dự là sự hòa hợp tự nhiên giữa việc tôn trọng mọi người và tự tôn trọng chính mình.

— W. Shakespeare

Khi tranh luận với người khác, nếu như mình nói đúng và đối phương đuối lý, chắc chắn chúng ta sẽ cảm thấy rất mãn nguyện, vì những lý lẽ mình đưa ra thật chuẩn xác, khiến đối phương cứng họng chào thua.

Rất nhiều bạn trẻ ngày nay, khi bản thân có lý thường cố không tha cho người khác. Kể cả khi đối phương đã ngừng tranh luận, đồng ý với quan điểm của mình, hoặc là nhận sai, họ cũng vẫn kể lể, cười cợt và chỉ trích đối phương. Nói một cách khác, họ là những người thích "thù dai".

Sống trong thế giới này, nếu ai đó luôn luôn có thể đảm bảo cho mình một chữ "lý" khi đối nhân xử thế, người đó chắc chắn sẽ được kính trọng và nể phục, nhưng đôi khi họ cũng cần phải hiểu rằng, có lý nhưng vẫn phải biết điều. Nếu như họ có lý, nhưng lại sử dụng một cách thái quá, ép người quá đáng thì tự khắc "có lý" trở nên "vô lý", làm tổn hại đến các mối quan hệ và hình tượng của mình.

Trong cuộc sống, chúng ta thích được kết bạn cùng những người có tính cách bao dung, phóng khoáng và ác cảm với những kẻ lòng dạ hẹp hòi, tính toán so đo.

Một lần nọ khi đi dạo trong công viên, tôi chứng kiến một sự cố

nhỏ: một cô gái bày sạp hàng nhỏ để bán trên đó, bỗng một phụ nữ trung niên hớt hải đẩy xe đạp đi qua, do vội vã nên chẳng may quệt ghi đông vào cô gái kia, bánh xe cũng chèn lên trên tấm vải bày trên đất, làm bẩn một góc nhỏ. Tôi thầm nghĩ, sao lại bất cẩn vậy nhỉ, cô gái kia chắc hẳn sẽ nổi giận. Quả nhiên không sai, cô gái kia liền đuổi theo, ghì lấy đuôi xe lại kêu lớn: "Bà đi đứng kiểu gì vậy, còn không mở mồm xin lỗi, định chạy à?"

Người phụ nữ kia quay đầu lại nói: "Xin lỗi cháu, cô đang vội nên chẳng may..." Tôi nghĩ thái độ người phụ nữ này cũng khá biết lỗi, chắc mọi chuyện sẽ dừng lại ở đây.

Ai dè cô gái kia nhất quyết không tha, quát: "Vội về nhà để đánh ghen chắc? Mắt với chả mũi...!" rồi liên tiếp chửi đổng gần một phút.

Người phụ nữ kia chí ít cũng đáng tuổi mẹ cô gái, khi nghe thấy cô gái thốt ra những lời khó nghe này, tôi chỉ biết chán nản lắc đầu. Người phụ nữ cũng đâm bực: "Thế cô còn muốn thế nào nữa? Đã nói xin lỗi rồi thì thôi đi chứ, có phải người ta cố ý đâu!" Cô gái kia chẳng nói chẳng rằng, tức giận đạp hai phát vào chiếc xe rồi hằm hằm bỏ đi...

Khi bạn bị người khác làm tổn thương, hãy cố gắng tỏ ra rộng lượng một chút. Dù cho chỉ trích, cười cợt hoặc tuôn ra những lời giáo huấn có thể giúp chúng ta hả lòng hả dạ, nhưng điều đó đồng nghĩa với việc, người ta mắc sai lầm, bạn cũng phạm phải một sai lầm khác.

Cô gái trong câu chuyện trên vốn có lý, nhưng khi đã mất đi lý trí thì cách ứng xử tiếp theo của cô ta trở thành hành động ăn vạ đáng lên án. Khi chứng kiến tình huống đó, người khác ban đầu còn cảm thông, sau chỉ thấy ở cô ta sự hẹp hòi, hỗn xược, không biết điều.

Thường thì, ai phạm sai lầm cũng sẽ có cảm giác hối hận. Điều họ cần lúc này là sự khoan dung, cổ vũ và tin tưởng. Nếu bạn trút cơn cáu giận, chắc chắn họ không chỉ cảm thấy khó chịu mà còn nảy sinh những cảm xúc tiêu cực, nuôi mối ác cảm với bạn, thậm chí sẽ phản ứng lại một cách thẳng thừng, không khoan nhượng. Vì vậy, khi chúng ta giao tiếp, làm việc đều nên để cho người khác một đường lùi, điều gì đáng tha thứ thì nên tha thứ. Khi bản thân và đối phương xảy ra mâu thuẫn, hoặc làm tổn thương đến mình, chúng ta hãy đứng ở góc nhìn của đối phương để hiểu được cảm giác của họ. Thấu hiểu cho người khác là đức tính mang lại rất

nhiều hiệu quả giao tiếp tích cực, khiến đối phương cảm phục và quý mến bạn hơn. Hãy nhớ rằng khi xảy ra tranh cãi hoặc mâu thuẫn ở bất kỳ mức độ nào, nếu biết lý lẽ của mình là đúng, chúng ta chỉ nên biện luận thẳng thắn cho đến khi đạt được mục đích của mình, chứng minh được quan điểm của đối phương là sai, thái độ nên nhẹ nhàng điềm đạm, không để bầu không khí trở nên căng thẳng quá mức, sau đó hãy nhanh chóng kết thúc hoặc chuyển sang vấn đề khác.

35

Bạn bè tốt đến mấy cũng nên duy trì khoảng cách

Sự quá thân mật và sỗ sàng đều làm phai nhạt tình yêu.

— Rôchepede

Những người ngày ngày tiếp xúc với ta, luôn tỏ ra thân thiết chưa chắc đã duy trì được tình bạn lâu bền; ngược lại, có những người thi thoảng bạn mới gặp mặt nhưng vẫn duy trì liên lạc thường xuyên rất có thể là những người luôn nghĩ và đối xử tốt với bạn.

Trong quá trình giao tiếp xã hội, chúng ta thường có xu hướng cường điệu hóa sự thân mật, không muốn xa cách với người khác. Đây chưa hẳn đã là một việc tốt. Nhìn từ góc độ tâm lý học, ngoài nhu cầu giao tiếp với người khác, mỗi người còn có nhu cầu được ở một mình. Một mặt, con người muốn đạt được cảm giác có giá trị và cảm giác được an toàn, muốn kết giao và xây dựng một mối quan hệ ổn định với người khác; mặt khác, mỗi người còn có một nhu cầu đặc biệt, đó chính là nhu cầu không bị gò bó, được tự do tự tại. Vì vậy, nhiều khi chúng ta cần có được khoảng không gian và thời gian của riêng mình, để tạm thời rời xa mọi người.

Chúng ta cũng thường xuyên có cảm nhận như sau: sau khi gặp phải thất bại, bạn không muốn gặp bất kỳ ai, chỉ muốn được cô độc một mình, kể cả người bạn thân nhất tìm đến an ủi, trong lòng bạn vẫn nghĩ rằng: "Mình không muốn cậu ấy nhìn thấy bộ dạng thảm hại của mình!", "Không phải cậu ấy đến để cười vào mặt mình chứ!" Khi trong lòng không vui hoặc không muốn nói gì, bỗng dưng có người đến hỏi han trò chuyện, bạn chẳng những không thấy cảm kích mà còn thấy thật phiền phức.

Bây giờ hãy chuyển sang góc nhìn khác, bạn bè của bạn, họ cũng có nhu cầu được ở một mình. Dù bạn nghĩ rằng tình cảm giữa hai người hết sức thân thiết, điều gì cũng có thể bộc bạch cho nhau nghe, thế nhưng họ cũng có quyền được cất giấu bí mật đời tư của mình, có lúc họ cũng chẳng muốn gặp mặt bất kỳ ai (kể cả bạn). Ai cũng muốn có khoảng không gian riêng của mình, dù cho khoảng không này có thể thay đổi tùy theo từng thời điểm và hoàn cảnh.

Một cô gái nọ giận dỗi bạn trai, trong lòng rất buồn bực. Tôi hỏi nguyên do vì sao, cô ấy nói hai người yêu nhau nửa năm nay rồi, nhưng vẫn cảm thấy mối quan hệ giữa hai bên chưa được khăng khít. Vài ngày trước chàng trai bị đuổi việc, anh ấy không hề nói gì với cô, mà chỉ đến khi tình cờ nghe bạn bè kể cô mới biết được việc đó. Cô cho rằng bạn trai không tin tưởng mình, thế là giữa hai người xảy ra cãi vã.

Thực ra chàng trai không kể chuyện mình bị mất việc với cô gái chưa chắc đã là vì không tin tưởng cô ấy, rất có thể đơn giản chỉ là vấn đề của lòng tự trọng. Con trai tất nhiên không muốn người yêu biết về những thất bại của bản thân, vì đó là thể diện của họ. Lúc này điều mà họ muốn là một khoảng không gian riêng để che giấu cảm xúc của mình, một khoảng không mà không ai khác được xâm phạm.

Một người tinh tế sẽ biết lúc nào nên để bạn bè lại một mình và duy trì khoảng cách nhất định, đây có thể gọi là "bỏ rơi một cách thích hợp". Để họ một mình không có nghĩa là mặc kệ, mà chỉ là dành cho họ một khoảng thời gian để lấy lại cân bằng và tự trải nghiệm về những gì đã qua. Điều này sẽ khiến tình cảm giữa hai người thêm bền vững và sâu sắc hơn.

Không nên tùy tiện nhắc đến đời tư của người khác

Mỗi người đều có đời tư của riêng mình. Đã gọi là đời tư thì không ai muốn thổ lộ cho người ngoài. Đời tư là một trong những thứ quan trọng nhất trong không gian riêng của mỗi người. Trong một số hoàn cảnh đặc biệt, có người sẽ muốn chia sẻ những tâm tư thầm kín với bạn hoặc một người nào đó mà họ cảm thấy rất tin tưởng. Một mặt, họ nói ra để trong lòng cảm thấy nhẹ nhõm hơn; mặt khác, cũng có thể họ nói xong rồi mới hối hận, lo sợ rằng: "Nếu sau này chẳng may hai đứa không thân với nhau như bây giờ nữa, liệu cậu ấy có loan tin này ra không nhỉ?", rồi sau đó họ bỗng nhiên chủ động xa lánh bạn. Vì vậy khi trò chuyện với bất kỳ ai, chúng ta không nên đề cập đến những chủ đề nhạy cảm hoặc mang tính riêng tư, dù đó là của bản thân hay của người

khác.

Tin tưởng những người thân thiết với mình, nhưng tuyệt đối không được tin tưởng 100%

Khi đối nhân xử thế, nguyên tắc đầu tiên chúng ta cần tuân thủ là sự chân thành, giữa bạn bè cũng nên tin tưởng lẫn nhau, nhưng chân thành và tin tưởng không có nghĩa là mình nghĩ gì cũng có thể tùy tiện nói ra, thổ lộ với họ. Trong xã hội cạnh tranh ngày càng khốc liệt như hiện nay, rất nhiều người, rất nhiều việc chúng ta không thể lường trước được. Để tránh tự chuốc lấy những phiền phức không đáng có, khi bộc bạch tâm sự với người khác, cần phải xác định rõ mức độ quan hệ giữa bản thân và người khác là như thế nào.

Thân thiết đến mấy cũng không nên bám riết người khác

Ai cũng cần khoảng không riêng cho mình. Ngay cả khi bạn bè tụ tập với nhau, bạn cũng không nên lúc nào cũng bám riết lấy người bạn thân. Tôi từng chứng kiến cảnh một cô gái cứ bám lấy người bạn mình và hỏi dồn dập những câu, đại loại như: "Tóm lại đã xảy ra chuyện gì, kể tớ nghe xem?", "Nói đi xem nào, tớ hứa sẽ không kể với ai cả!", "Hôm qua cậu đi đâu, với ai thế, sao không kể cho tớ?", "Tại sao lại không nghe điện thoại?"... Nên nhớ rằng, mỗi người đều có quyền tiếp nhận và quyền từ chối người khác.

Tôi thường xuyên có trải nghiệm như sau: có lúc muốn ở nhà một mình nghe nhạc, đọc sách, hoặc trầm tư làm mới tư duy của mình, chứ không muốn bạn bè đến chơi tán gẫu; khi không muốn nói ra những gì mình nghĩ thì ai hỏi han thế nào cũng vô ích. Tôi nghĩ rất nhiều người từng có trải nghiệm như vậy. Nói tóm lại, các bạn trẻ cần hiểu được cách giữ khoảng cách thích hợp với người khác, cho dù đó là bạn thân hay là người yêu.